



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA FINANCIERA



INFORME FINAL DE GESTION

Periodo setiembre 2002 - agosto 2008



Aristides Guerrero Rodríguez

DIRECCION SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACION

Agosto 2008





TABLA DE CONTENIDOS

1. Presentación	04
2. Introducción	04
3. Justificación	04
4. El SICERE como organización	06
5. El SICERE como Sistema de Información	09
6. Resultados generales de la Gestión	15
6.1. Perspectivas y retos al asumir la Dirección SICERE.....	15
6.2. Estabilización del SICERE.....	17
6.2.1. Actualización y mejoramiento tecnológico.....	17
6.2.2. Coadyuvar en la actualización de SO	19
6.2.3. Mejoramiento de la conectividad en sucursales	20
6.3. Mejoramiento transaccional del SICERE	20
6.3.1. Optimización de procesos diferidos	20
6.3.2. Consolidación de servicios de recaudación	21
6.3.3. Mejoramiento procesos operativos y funcionales.....	21
6.4. Mejoramiento del Modelo Operativo.....	23
6.4.1. Implementación esquema Libre Transferencia.....	23
6.4.2. Consolidación procedimientos exención cargas sociales	23
6.4.3. Reducción ciclo de facturación.....	23
6.4.4. Nuevo modelo de gestión para facturación.....	25
6.4.5. Rediseño de formularios.....	26
6.4.6. Facturación diferida en formularios continuos	27
6.4.7. Medios de presentación de planilla.....	28
6.4.7.1. Autogestión Planillas en línea	29
6.4.7.2. Sistema Grandes Clientes.....	30
6.4.7.3. Sistema de Medios Magnéticos.....	30
6.4.8. Simplificación y mejoramiento en diseño reportes	31
6.4.9. Gestión trabajadores con identificación errónea	31
6.4.10. Implementación consulta continuidad laboral.....	34
6.4.11. Implementación operativa artículo 75 de la LPT.....	34
6.4.12. Implementación operativa devolución de aportes	34
6.4.13. Nuevos reportes artículo 71 de la LPT.....	35
6.4.14. Reducción plazo comunicación traslados recursos.....	35
6.4.15. Implementación de la Oficina Virtual del SICERE	35
6.4.16. Comunicación de traslados semanal.....	37
6.4.17. Implementación Internet proceso de LT.....	37
6.4.18. Gestión en línea traslado de afiliados.....	37





6.4.19. Unificación aportes INS y FCPO	37
6.4.20. Impresión estado de aportaciones en sucursales.....	37
6.4.21. Generación datos cuenta individual por patrono.....	37
6.4.22. Implementación subárea Control y Calidad.....	38
6.4.23. Separación aportes e intereses en distribución LPT.....	38
6.4.24. Diferenciación aportes ordinarios y adicionales.....	39
6.5. Redefinición del modelo organizacional	39
6.6. Gestión del Recurso Humano	41
6.7. Identidad a la Organización.....	42
6.8. Definición de procedimientos y esquemas de trabajo	42
6.9. Dotación del recurso presupuestario	42
6.10. Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales	43
6.11. Fortalecimiento del esquema legal	44
6.12. Fortalecimiento del control interno	45
6.13. Mejoras en infraestructura	45
6.14. Otros temas	46
6.14.1. Multa Supen artículo 56 LPT.....	46
6.14.2. Reserva Técnica	47
6.14.3. Suministro Información entes externos	47
6.14.3.1. Contraloría General de la República	48
6.14.3.2. Instituto Costarricense sobre Drogas	49
6.14.4. Convenio Caja-INS.....	50
6.14.5. Distribución de recursos en OPCs	56
6.15. Temas adicionales	57
7. Gestiones en trámite	58
7.1. No presentación de planillas sin cambios.....	58
7.2. Nuevas funcionalidades en Oficina Virtual.....	59
7.3. Reducción uso de papel en facturación	61
7.4. Nuevo modelo de gestión de Libre Transferencia	61
7.5. Certificación del Sistema de Gestión de Calidad	61
7.6. Herramientas devolución y ajustes de cuotas y aportes.....	61
8. Principales logros de la gestión.....	62
9. El Reto SICERE	64





INFORME DE GESTION

RENDICION DE CUENTAS

Del 09 de setiembre del 2002 al 01 de agosto del 2008

1. PRESENTACION

El suscrito Aristides Guerrero Rodríguez, cédula 5-0162-0917, vecino de Heredia, quién fui designado a partir del 09 de setiembre del año 2002, como Director del Sistema Centralizado de Recaudación en la Gerencia Financiera, procedo según el mandato de ley, a rendir con el presente documento, el *Informe de Labores* de mi gestión desde la fecha referida y hasta el día 01 de agosto del 2008 en que dejo el cargo en mención.

Se presenta en forma general un sumario de las principales gestiones realizadas durante mi administración como Director del Sistema Centralizado de Recaudación, finalizando el documento con un resumen de resultados generales.

2. INTRODUCCION

El presente documento de Rendición de Cuentas, pretende ser una herramienta de utilidad para la Caja Costarricense de Seguro Social, específicamente para la Gerencia Financiera, en el tanto en que permita abrir un canal de divulgación, información y comunicación sobre la gestión realizada en la Dirección del Sistema Centralizado de Recaudación, a fin de someterlo al escrutinio institucional y al escrutinio público. En ese sentido, se exponen los esfuerzos realizados y los resultados del trabajo que desde la Dirección del Sistema Centralizado de Recaudación se han emprendido.

3. JUSTIFICACION

Los funcionarios públicos, tenemos la responsabilidad, en el ejercicio de nuestras funciones, de actuar eficientemente en total apego a la Constitución Política y en general al ordenamiento jurídico. Asimismo, nos corresponde, en el marco de esa responsabilidad, atender la demanda de servicios por parte de los ciudadanos, que exigen más y mejores resultados como retribución por los aportes económicos que realizan al Estado mediante impuestos y otros mecanismos.





La rendición de cuentas involucra el deber nuestro de responder o rendir cuentas ante la autoridad superior o ante la ciudadanía por la responsabilidad conferida, que comprende la obligación legal que tenemos como servidores públicos de informar cómo utilizamos los fondos que nos fueron dados en administración para buscar el bienestar de la colectividad, y así satisfacer las necesidades con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad.

Como premisas esenciales, la rendición de cuentas se fundamenta en la transparencia -lo cual supone la existencia de medios eficaces para conocer y verificar oportunamente el cumplimiento del deber asignado-, la voluntad para asumir las consecuencias políticas, legales y administrativas de las acciones, la existencia de normas jurídicas suficientes para que los órganos de control puedan velar por el cumplimiento de las responsabilidades de los gobernantes y, finalmente, una sociedad civil caracterizada por una cultura cívica que promueva la honestidad y la transparencia en la gestión pública.

De esta forma, la rendición de cuentas es un instrumento para el ejercicio del control ciudadano y una herramienta para promover la transparencia en la gestión de las autoridades públicas. Además, constituye un mandato constitucional que tiene sustento en la necesidad de que las autoridades públicas atendamos el mandato público conferido.





4. EL SICERE COMO ORGANIZACION

MARCO LEGAL

En el mes de febrero del año 2000, se promulgó la Ley de Protección al Trabajador, Ley No. 7983, la que estableció una serie de obligaciones para la Caja Costarricense de Seguro Social, tanto en el propio articulado de la Ley, como por las modificaciones que definió en la Ley Constitutiva de la Caja, Ley No. 17 del 22 de octubre de 1943. Entre estas modificaciones se contempló, como adición al artículo 31 de la Ley Constitutiva de la Caja, lo siguiente:

“Crease el Sistema Centralizado de Recaudación, para llevar el registro de los afiliados, ejercer el control de los aportes al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, de Pensiones Complementarias, de Enfermedad y Maternidad; a los Fondos de Capitalización Laboral; además de las cargas sociales cuya recaudación ha sido encargada a la CCSS y cualquier otra que la ley establezca”

Por su parte, el artículo 58 de la Ley de Protección al Trabajador establece:

“El Sistema Centralizado de Recaudación llevará el registro de los afiliados. Ejercerá el control de los aportes al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, de Pensiones Complementarias, de Enfermedad y Maternidad; a los fondos de capitalización laboral; a las cargas sociales cuya recaudación haya sido encargada a la CCSS y cualquier otra que la Ley establezca, de conformidad con el artículo 31 de la Ley Orgánica de la Caja Costarricense de Seguro Social.”

Como puede verse en los artículos anteriores, la LPT y sus adiciones a la Ley Constitutiva de la Institución, establecen la creación del Sistema Centralizado de Recaudación, el cual no solo deberá ejecutar el registro y de los afiliados al Régimen de Pensiones de la Caja, sino que también a los regímenes complementarios de pensiones y a las demás cargas sociales que se encarguen a la Caja o que la Ley establezca.





IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SICERE.

La implementación del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE), se realizó en el mes de abril del 2001 y ha representado un cambio muy enorme a nivel de la Institución y a nivel nacional en el manejo de la información de los patronos y asegurados del país.

El SICERE es el sistema de información que integra los procedimientos de afiliación, facturación y recaudación de cuotas obreras y patronales, fondos del régimen complementario de pensiones y capitalización laboral bajo un único marco, donde el principal objetivo es mejorar el servicio al patrono, asegurado voluntario y trabajador, mediante una atención personalizada y la utilización extensiva de las nuevas tecnologías de la información.

Asimismo el SICERE se ha perfilado como la plataforma capaz de generar ostensibles mejoras en los servicios que brinda la Caja a la población del país.

El SICERE brinda la posibilidad de acceder a los datos en forma rápida, oportuna y confiable, lo cual permite ser fuente para la realización de diversas investigaciones, elaboración de estadísticas e informes, que sirvan de base para la toma de decisiones, tanto a nivel interno de la Institución como a nivel nacional.

CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN SICERE.

La Dirección SICERE se creó por acuerdo de Junta Directiva, en el artículo 14 de la sesión N° 7517, celebrada el 25 de enero de 2001, conformado por los Departamentos de Facturación y Afiliación y el Departamento Registro y Control de Aportaciones.

Dicha organización tiene como procesos sustantivos la facturación de las cuotas obreras y patronales, así como la distribución de aportes de la LPT a las Operadoras de Pensiones.

La MISION de la Dirección del Sistema Centralizado de Recaudación es la siguiente:

“Administrar integralmente el Sistema Centralizado de Recaudación y proporcionar los servicios de facturación patronal y distribución de los aportes a los trabajadores, con eficiencia y calidad, mediante el uso adecuado de los recursos y en conformidad con la legislación vigente del país.”





La VISION de la Dirección SICERE es la siguiente:

“Seremos la organización líder en la prestación de los servicios de facturación, registro y distribución de los aportes obreros y patronales, mediante una gestión innovadora con el capital humano altamente calificado, comprometido, con elevados principios tanto éticos como morales y con la mejor tecnología disponible en beneficio de la seguridad social.”

Algunas de las funciones principales de la Dirección SICERE son:

- Definir los procedimientos referentes a la afiliación al Fondo de Capitalización Laboral y al Régimen de Pensiones Complementarias de conformidad con lo establecido por la Ley de Constitutiva de la Caja y la Ley de Protección al trabajador.
- Generar y presentar la información financiera generada en los procesos de facturación y recaudación de la CCSS, para apoyar la toma de decisiones a nivel estratégico de la Gerencia Financiera.
- Coordinar el cumplimiento del ciclo completo de facturación, recaudación y liquidación, que se realiza en las diferentes estancias de la CCSS.
- Coordinar y regular la operación y mantenimiento de la solución informática, en sus distintos componentes, conocida como SICERE.
- Velar por la integridad de los datos.
- Servir de enlace entre la CCSS y la SUPEN en materia de implementación de la Ley de Protección al trabajador.



5. EL SICERE COMO SISTEMA DE INFORMACION

El Sistema Centralizado de Recaudación, considerado hoy día como el sistema de información más grande de Costa Rica, permite a través de sus múltiples funcionalidades, gestionar la administración de la información patronal y la de los trabajadores adscritos a la Seguridad Social Costarricense.

Una de las principales tareas del SICERE consiste en facilitar el registro mes a mes de la información que los patronos presentan en relación con sus trabajadores, para generar las facturas de cuotas obreras y patronales, mismas que se ponen al cobro todos los meses y que son canceladas utilizando la información que el mismo sistema proporciona.

Más de 100 mil millones de colones en cuotas de la Seguridad Social y de otras instituciones son gestionadas mensualmente a través del SICERE, cuyos recursos en lo concerniente a las cuotas de Salud y de Pensiones, representan el 95% de los ingresos instituciones, fundamentales para la operación de la Caja Costarricense de Seguro Social en ambos regímenes.

Se realizan en SICERE diariamente más de dos millones de transacciones diarias mediante procesos en línea y procesos diferidos. Su operación se da las 24 horas del día, los 7 días de la semana y permite a través de sus múltiples funcionalidades, gestionar operativamente actividades en las siguientes áreas operativas:

CONCEPTO	DETALLE
INSPECCION	<ol style="list-style-type: none">1. Herramienta fundamental para ejercer la labor de fiscalización por parte de los inspectores de la CCSS, permitiendo revisar la condición de las empresas y la de sus trabajadores.2. Permite la inscripción y reanudación de patronos y el registro de trabajadores, ante la Caja Costarricense de Seguro Social.3. Permite la confección de planillas adicionales, poniendo a derecho las entidades que no reportan oportunamente el aseguramiento de sus trabajadores.4. Permite el aseguramiento de trabajadores independientes y trabajadores voluntarios en el sistema.





INSPECCION	<ol style="list-style-type: none">5. Mediante la utilización de la información del Registro Nacional, permite la validación de datos de las empresas, brindando validez y confiabilidad a la información registrada.6. Permite el registro de trabajadores facilitando su validación contra los padrones del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil (padrón de nacimientos, padrón de estado civil y padrón de defunciones), lo que da garantía en la correcta identificación de los trabajadores.7. La afiliación de trabajadores extranjeros, así como la asignación de su número de Seguro Social, se realiza en línea mediante el Sistema Centralizado de Recaudación.
FACTURACION	<ol style="list-style-type: none">1. Utilizando Internet, medios electrónicos o la presentación del documento impreso, todas las empresas del país reportan la información de los trabajadores, quedando registrados en el SICERE, más de 600,000 cambios mensuales (entradas y salidas de trabajadores, cambios salariales, permisos, incapacidades, etc.)2. Con la información de los trabajadores reportada en el SICERE, se confeccionan a los patronos las facturas de cobro por concepto de cuotas y aportes obreros y patronales, documentos que se entregan a domicilio. Por medio del SICERE se facturan cada mes a los patronos públicos y privados, más de cien mil millones de colones por concepto de cuotas y aportes obreros y patronales.3. Mediante el SICERE se imprimen las planillas de trabajadores para su reporte mensual, mismas que se entregan a los patronos, así como la impresión de más de <i>un millón de órdenes patronales</i>, mismas que se hacen llegar cada mes a los trabajadores a través de sus empleadores.





**RECAUDACION y
PAGOS**

1. Diariamente se pone a disposición de patronos, trabajadores independientes y asegurados voluntarios, el cobro de facturas por concepto de Seguridad Social, mismas que pueden ser canceladas en Sucursales de la CCSS, en Agentes Recaudadores Externos como Bancos y por medios electrónicos a través de Internet Banking y mediante el Sistema Interbancario de Negociación de Pagos Electrónicos (SINPE).
2. El SICERE permite también la recaudación de cuotas para entes como el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), la Dirección Nacional de Asignaciones Familiares (ASFA) y el Banco Popular.
3. Mediante el SICERE se recaudan los aportes dispuestos en la Ley de Protección al Trabajador correspondientes al Fondo de Capitalización Laboral (FCL) y el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementario (ROPC), mismos que son remitidos a las Operadoras de Pensiones en forma semanal, para que sean acreditados en las cuentas individuales de los trabajadores.
4. Las facturas confeccionadas a patronos y trabajadores por concepto de servicios médicos, es puesta al cobro por medio del SICERE, y puede cancelarse en cualquiera de los lugares descritos con anterioridad.
5. Previo al pago a los proveedores de la CCSS, mediante el SICERE se valida la información de entidades físicas o jurídicas, así como su condición de morosidad.
6. Previo a la cancelación de cualquier incapacidad, el Sistema de Registro, Control y Pagos de Incapacidades, utiliza la información salarial registrada en SICERE para efectuar los cálculos por concepto de subsidio diario, mismo que es utilizado como base para determinar el monto a pagar a un trabajador.





**GESTION
COBRATORIA**

1. Mediante el SICERE se gestiona el cobro a patronos, trabajadores independientes o asegurados voluntarios, que no realizaron su pago en los plazos establecidos.
2. Las gestiones administrativas de cobro, como los avisos, las campañas mediante el Centro de Llamadas, el cierre de negocios y todas las gestiones relativas a dicho cobro se realizan con base en la información registrada en el SICERE.
3. Las facilidades para el pago, como los arreglos de pago, los convenios administrativos y demás, son registrados en el Sistema Centralizado de Recaudación, quedando, permitiendo el seguimiento de todas las acciones gestionadas.
4. Las acciones correspondientes para el cobro judicial ante los Tribunales de Justicia, se gestionan a través del Sistema Centralizado de Recaudación, iniciando con la certificación de la deuda y siguiendo con la presentación de la demanda, según corresponda.
5. Como parte de la gestión de control del cobro administrativo y cobro judicial, el sistema posibilita la asignación, control y seguimiento de los casos, mediante una Hoja de Ruta y el registro de los Abogados (internos o externos).
6. Los aspectos mencionados permiten mantener un seguimiento y control sobre la morosidad patronal, situación que posibilita la emisión de certificaciones de la condición del patrono (al día o moroso) dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 74 de la Ley Constitutiva.
7. El Sistema Centralizado de Recaudación también permite gestionar el cobro administrativo y judicial a trabajadores independientes siguiendo procedimientos similares a los aplicados a los patronos registrados.





**REGISTRO DE
ASEGURADOS Y
CONTROL DE
APORTACIONES**

1. Gracias al Sistema Centralizado de Recaudación se lleva el registro de todos los trabajadores afiliados a la Seguridad Social del país. Asimismo se tiene según lo pide la Ley de Protección al Trabajador, el registro de todos los trabajadores afiliados a las Operadoras de Pensiones, entidades encargadas de administrar los recursos de los trabajadores y cuyos aportes en el Fondo de Capitalización Laboral y al Régimen Obligatorio de Pensiones cancelan mensualmente los patronos.
2. Mediante funcionalidades dispuestas en el SICERE se gestiona todo lo correspondiente a la afiliación y traslado de trabajadores entre Operadoras de Pensiones.
3. Adicional al régimen de Pensiones Complementarias, el SICERE también controla lo correspondiente a las cuotas del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, mediante la interacción con el Sistema Integrado de Pensiones (SIP).

**GESTION DE
INFORMACION**

1. El Sistema Centralizado de Recaudación, catalogado como el sistema de información más grande del país, permite generar estadísticas e indicadores, que permiten la toma de decisiones a la administración en diferentes niveles de la organización.
2. El SICERE mensualmente brinda información a entidades institucionales como la Dirección Actuarial, insumo necesario para el análisis estadístico y las proyecciones que se realizan en materia de Salud y Pensiones.
3. Mensualmente también el SICERE genera la información contable referente a la facturación, recaudación y cobro a nivel patronal, la cual se utiliza en la generación de Estados Financieros a nivel institucional.





**GESTION DE
INFORMACION**

4. A través del SICERE se brinda información a entidades como el IMAS, el INA, la Dirección de Asignaciones Familiares, El Banco Popular, la Superintendencia de Pensiones, las Operadoras de Pensiones, y otros entes.
5. Los trabajadores adscritos a la Seguridad Social también pueden mediante Internet, acceder su información y realizar diferentes trámites mediante el SICERE.



6. RESULTADOS GENERALES DE LA GESTIÓN

6. 1 - PERSPECTIVAS Y RETOS AL ASUMIR LA DIRECCION DEL SICERE

Como ya se mencionó en los apartados precedentes, el Sistema Centralizado de Recaudación se implementó en marzo del año 2001, por lo que cuando el suscrito inició funciones en setiembre del 2002, el SICERE como sistema informático apenas daba sus primeros pasos en medio un arranque bastante complicado, especialmente por haber sido desarrollado e implementado en un tiempo muy ajustado y bajo condiciones adversas a nivel de recursos tecnológicos, humanos y físicos.

A nivel de organización, la Dirección SICERE apenas empezaba a constituirse, por lo que había muchos retos por cumplir para dar soporte administrativo al importante sistema de información que estaba desarrollándose.

Se dudaba en aquel entonces por parte de ciertos sectores, a nivel interno y externo, si el Sistema Centralizado de Recaudación como organización y como sistema informático podía sobrevivir en medio de los problemas que afrontaba.

Con este importante reto asumí funciones, momento a partir del cual se buscó definir un norte, especialmente en los siguientes aspectos:

- Brindarle estabilidad al sistema informático dado que algunas de sus funcionalidades debieron ponerse a funcionar en “caliente” y otras estaban en pleno desarrollo, por lo que no había confianza por parte de los usuarios.
- Mejoramiento del modelo operativo que ejecutaban las unidades adscritas al SICERE, bajo un esquema de aprendizaje e implementación de nuevas operativas establecidas en la Ley de Protección al Trabajador.
- Definición del modelo organizacional que soportaría el SICERE, entendiéndose que se estaba potencialmente ante el sistema de información más grande del país y bajo grandes responsabilidades.
- Dotación de recurso humano calificado que permitiera desarrollar labores especializadas y novedosas dentro de la operativa de la Institución.
- Brindar estabilidad al personal de las diferentes áreas usuarias que conformaban la Dirección SICERE, dado que se recibía personal diverso y heterogéneo. Por ejemplo el Departamento Registro y Control de Aportaciones recién se había constituido y lo conformaba funcionarios que habían sido dados en traslado o préstamo por otras unidades como Inspección, Cobros, Financiero Contable y la misma Dirección Regional Central y no se tenía ni siquiera los códigos de plaza en la unidad programática del departamento.





- Colaborar en el fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soportaba el SICERE, especialmente a nivel de Oficinas Centrales y Sucursales.
- Brindarle identidad a la Dirección SICERE y a sus departamentos, dado que por las características del personal, al venir de diferentes unidades, y por lo nueva de la organización, no había suficiente identificación y sentido de pertenencia con la organización.
- Brindarle capacitación al personal de la Dirección SICERE y sus Departamentos y coadyuvar con la capacitación y adiestramiento del personal técnico y del personal de sucursales y otras unidades usuarias.
- Definir y documentar procedimientos y esquemas de trabajo, que permitieran fundamentar el esquema operativo de la Dirección SICERE y sus departamentos.
- Dotar del suficiente recurso presupuestario a la Dirección SICERE y sus unidades, de tal forma que contaran con el recurso financiero necesario para operar en forma adecuada.
- Fortalecer las relaciones interinstitucionales entre el SICERE como organización de la CCSS y entidades externas como la Superintendencia de Pensiones, las Operadoras de Pensiones, ministerios, instituciones públicas autónomas como el INA, el IMAS, el Banco Popular, entidades bancarias y otras entidades que interactúan con el SICERE.
- Establecer políticas de mejoramiento continuo de la gestión operativa, buscando mejorar día a día el quehacer de la organización.
- Estudiar la estructura organizacional y definir nuevos modelos en caso de requerirse.
- Revisión del esquema legal que cobija al SICERE para cumplir a cabalidad con lo dispuesto en las leyes, reglamentos, instructivos y demás instrumentos de gestión legal existentes.
- Fortalecimiento del modelo de recaudación existente, asegurando continuidad de la gestión, y fortaleciendo los mecanismos e instrumentos que la generan.
- Propiciar los cambios necesarios en el esquema operativo de tal forma que se ajustan a la realidad del momento.



Tomando en cuenta los principales derroteros indicados, paso a hacer referencia a los aspectos principales de la gestión siguiente el mismo orden.

6.2 ESTABILIZACION DEL SICERE

Uno de los principales retos al iniciar la gestión fue el de fortalecer el modelo operativo y funcional del Sistema Centralizado de Recaudación como sistema informático en conjunto con las áreas técnicas informáticas correspondientes. Para ello se gestionaron en el transcurso de los años gestiones como las siguientes:

- **Actualización y mejoramiento tecnológico.** En coordinación con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se han realizado a través de los años ingentes esfuerzos, para:
 - **Coadyuvar en la definición y atención de los requerimientos correctivos y evolutivos del sistema,** así como la implementación de proyectos especiales, necesarios para la buena operación del SICERE.
 - En primer término se coordinó lo referente a la **atención de errores**, destacando en la Dirección del SICERE un funcionario con especialización en aspectos técnicos informáticos y con amplio conocimiento de la operativa institucional, para que determinara si los errores que presentaban los usuarios eran de orden funcional o técnico, refiriéndolos a la instancia correspondiente según ameritaba. Además de este control a priori que se daba, se obtenía información estadística muy valiosa, que permitía brindarle seguimiento a la gestión técnica en las áreas informáticas.
 - **Fortalecimiento del nivel de conocimiento del personal técnico.** En conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información se contrató a la firma Accenture (empresa que desarrolló el sistema) para que transmitiera el conocimiento adquirido por parte ellos. Este proyecto de transmisión de información se le denominó “Transferencia de conocimientos”, ejercicio que le permitió al grupo de especialistas informáticos que dan soporte al SICERE conocer de primera fuente como estaba definido el sistema en el orden interno.
 - **Desarrollo de nuevos evolutivos requeridos por el sistema.** Como parte de la contratación mencionada se desarrolló en conjunto con la firma Accenture los siguientes requerimientos, que le han permitido al SICERE tener mayor estabilidad en el tiempo.



❖ **Requerimientos de la Contraloría General de la República.**

Este evolutivo permitió establecer controles en la liquidación de la cuenta de depósitos de patronos (322), el desarrollo e implantación de controles, consultas y parámetros al proceso de distribución de aportes a las operadoras y la asignación de la fecha de transferencia de los mismos.

❖ **Facturación sin errores**

Este evolutivo permitió reducir el ingreso al sistema de personas con datos erróneos e involucró las áreas de Facturación y Aportaciones principalmente.

❖ **Procesos de Control del SICERE**

Este evolutivo facilitó mecanismos de control en los procesos de facturación, recaudación y distribución. Además las áreas de contabilidad, cobros e inspección también incorporan elementos en este evolutivo.

❖ **No modificación de facturas canceladas**

El evolutivo permite que el usuario no pueda en SICERE efectuar modificaciones de facturas que han sido canceladas en el SPIC y que no han sido replicadas en SICERE. Se realizaron las pruebas con los usuarios y el fin de semana se pasa a producción.

❖ **Gestión de planillas adicionales retroactivas**

Permite la generación de planillas adicionales por conceptos según se requiera.

❖ **Reporte de Control de Flujo del SICERE**

Este evolutivo junto con el de proceso de control permitió el mejoramiento en la interrelación de los diferentes procesos que gestiona el SICERE.



❖ **Nuevos requerimientos de afiliación a la Seguridad Social**

Se fortalecieron las herramientas dispuestas a nivel de los usuarios, especialmente de las áreas médicas, en relación con el módulo de afiliación a la Seguridad Social.

- **Establecimiento del Comité de Usuarios del SICERE.** En el año 2003, se implementó un panel de usuarios expertos del Sistema, denominado Comité de Usuarios del SICERE, el cual se ha encargado de revisar y ponderar las solicitudes de trabajo de los requerimientos evolutivos, previo a trasladarlas a las áreas técnicas informáticas para su desarrollo.

Al Comité de Usuarios, lo conforman representantes de las siguientes áreas funcionales:

- ❖ Dirección de Inspección.
 - ❖ Dirección de Cobros.
 - ❖ Dirección Financiero Contable.
 - Área de Contabilidad.
 - Área de Tesorería.
 - ❖ Dirección SICERE.
 - Área de Facturación de Cuotas Obrero Patronales.
 - Área Registro y Control de Aportaciones.
 - ❖ Direcciones Regionales de Sucursales.
- **Coadyuvar en la actualización de las versiones de Sistema Operativo** que soportan el Sistema Centralizado de Recaudación, así como los diferentes componentes a nivel de Software.
 - Coordinación con área técnica y los usuarios para la evolución hacia versiones más modernas a nivel del Sistema Operativo.
 - Colaboración y seguimiento a las gestiones técnicas referidas a la migración de nuevas versiones en la administración de bases de datos Oracle para el sistema.



- **Mejoramiento de la conectividad a nivel de sucursales.** Se realizaron gestiones en inversión de equipos para mejorar la infraestructura técnica en unidades usuarias.
 - Conectividad 100% en sucursales. En coordinación con las áreas técnicas correspondientes se gestionó la consecución de equipos para conectividad a nivel de Direcciones Regionales y sucursales. A inicio de la gestión muy pocas unidades externas contaban con una conectividad adecuada al SICERE. En la actualidad el 100% de las sucursales y Direcciones Regionales mantienen una adecuada conectividad con el sistema de tal forma que les permite gestionar diariamente los trámites mediante el SICERE.
 - En coordinación con las Direcciones Regionales y la Gerencia Financiera, se fortalecieron los equipos de trabajo a nivel técnico que soportan el SICERE en las regionales. Se brindó capacitación y se participó activamente en el tema de la conectividad a los Centros de Gestión Informática a nivel regional.

6.3 MEJORAMIENTO TRANSACCIONAL DE SICERE.

Se realizaron esfuerzos muy importantes para facilitar a los usuarios del SICERE la información en tiempo y forma, mediante la consolidación del sistema de información, interfaces, procesos diferidos y demás componentes transaccionales.

- **Optimización de procesos diferidos.** Durante el desarrollo de mi gestión y dentro de los procesos de mejoramiento continuo, se gestionó ante las instancias técnicas correspondientes la optimización procesos diferidos que permitieran mejorar los tiempos de ejecución, de tal forma que se contara con los espacios suficientes en la denominada ventana horaria del sistema, esto con el fin de permitir una mejor planificación y ejecución de procesos fuera de línea. Dentro de los principales procesos optimizados se pueden citar:
 - Procesos para la individualización de aportes.
 - Procesos para la distribución de recursos a Operadoras de Pensiones.
 - Procesos para el cálculo diario de intereses.
 - Procesos que generar archivos tipo Interfaz para la Cuenta Individual en la Gerencia de Pensiones.



- Procesos fuera de línea para la validación de cheques.
 - Procesos diferidos para gestionar la información del Traslado Anual de aportes del Banco Popular.
 - Procesos fuera de línea para general información para el Traslado Anual del 50% del FCL al ROP.
 - Mejoramiento de la Interfaz de información para la Dirección Actuarial de la Institución.
 - Mejoramiento en los tiempos de ejecución de la interfaz que genera la información contable para la Institución.
 - Procesos diferidos para gestionar el cobro como el de Paso a Cobro Administrativo a 30 días.
 - Procesos de generación de archivos de impresión utilizados en la facturación de planillas de patronos.
- **Consolidación de los servicios de recaudación en línea con entes externos.** Se coadyuvó con la Dirección Financiera Contable en la puesta en funcionamiento y consolidación de los servicios de recaudación externa. Diariamente se coordinan operativas de trabajo para asegurar el adecuado flujo de información a estos entes.
 - **Mejoramiento de los procesos operativos y transaccionales.** Se gestionó lo correspondiente para el mejoramiento operativo del sistema a nivel transaccional y de cara a los usuarios. Entre los principales se puede mencionar:
 - Contingencia para la Distribución de Aportes INS, ROP y FCL a las Operadoras de Pensiones. Permite tener archivos de contingencia para las operadoras de pensiones con aportes INS, ROP y FCL distribuidos temporalmente en caso de presentarse algún inconveniente durante la ejecución de los procesos durante el fin de semana.
 - Mejora en seguridad de archivos de distribución para Operadoras de Pensiones.
 - Implementación de procesos de facturación en lotes de Trabajadores Independientes. A partir del mes de febrero 2005 se implementaron nuevos procesos para atender requerimientos de la Ley de Protección al Trabajador en relación con los trabajadores independientes, esfuerzos que dieron resultados satisfactorios.





- Se modificó la interfaz de salida del archivo aporte voluntario de trabajadores.
- Modificación de restricción modo mantenimiento para perfil "Con_Bitacora" - Consulta de Bitácora de Procesos.
- Generación del archivo electrónico para patronos con exoneraciones de aportes voluntarios de trabajadores.
- Modificación del los reportes de Exoneración del Artículo 71 de la Ley de Protección al Trabajador.
- Comunicación de Corrección de Registros Erróneos a Cuenta Individual.
- Separación de registros erróneos en Interfaz mensual de Cuenta Individual.
- Modificación en los reportes para la estadística de traslados por operadora.
- Modificación y mejoramiento del reporte de trabajadores exonerados en cuotas obreras (SEM e IVM) para patronos.
- Modificación del reporte de Aportes Voluntarios del Trabajador, en aplicación a la exención de cargas sociales, definido en la Ley de Protección al Trabajador.
- Generación de estadística de Distribución a Operadoras de Pensiones.
- Mejoramiento en los controles de la Distribución a Operadoras de Pensiones. Se definieron procedimientos estadísticos que permitan realizar un control de la distribución de los aportes LPT a las Operadoras de Pensiones partiendo de la facturación y recaudación de los mismos.



6.4 MEJORAMIENTO DEL MODELO OPERATIVO

Con mi ingreso en setiembre del 2002, muchos de los procesos operativos del SICERE se estaban apenas instaurando y muchos otros debían implementarse conforme se iban aplicando disposiciones contempladas en la ley de Protección al Trabajador. Mejorar el modelo operativo imperante en aquel momento, así como la implementación de nuevos esquemas de trabajo, fue uno de los principales retos que se cumplieron en nuestra gestión. Entre los principales logros se tienen:

- **Implementación de esquema para la gestión de la Libre Transferencia.** A partir de enero 2002 se implementó el esquema de Libre Transferencia el cual ha sufrido mejoras a través del tiempo. La última reforma al esquema de operación se dio en enero 2006 entró en funcionamiento el nuevo procedimiento que regula todo lo referente a traslados de afiliados entre operadoras, reduciendo de un promedio de 6 meses a mes y medio el tiempo de tramitación de la documentación a nivel de operadoras de pensiones y consecuentemente brindando un beneficio importante para los afiliados que realizan la gestión. Actualmente se gestiona otra mejora al procedimiento que busca gestionar en línea el traslado, con lo cual se reducirá de mes y medio de tramitación a 5 minutos la gestión para los asegurados.
- **Consolidación de la aplicación en operativa de trabajo relacionada con la exención de cargas sociales.** La Ley de protección al Trabajador definió incentivos económicos a los trabajadores que voluntariamente ahorraran en un fondo complementario de Pensiones en las Operadoras de Pensiones. A ellos se les realizaría una exención a las cargas sociales de hasta un 10% máximo de su salario. En el año 2002 se consolidaron los esfuerzos en ese sentido y a partir de ahí se ha venido mejorando la operativa de trabajo, misma que coordina esfuerzos todos los meses en donde se involucran Operadoras de Pensiones, el Area de Registro y Control de Aportaciones y el Area de Facturación de la Dirección SICERE.
- **Reducción del ciclo de facturación.** Uno de ejes sobre los que inicialmente giró nuestra gestión en el Sistema Centralizado de Recaudación, lo constituyó la disminución del ciclo de facturación, que buscaba acortar las fechas de pago y no exponer a la Caja a algún tipo de reclamo por incumplimiento de lo establecido en el artículo 31 de nuestra Ley Constitutiva, que en lo pertinente señala:

“El patrono girará las cuotas correspondientes a cada trabajador, dentro de un plazo hasta de veinte días naturales, siguientes al cierre mensual, por medio del sistema de recaudación de la Caja Costarricense de Seguro Social...”.



A estos efectos se desplegaron los esfuerzos necesarios, logrando a partir del período de facturación Febrero 2005, bajar las fechas de pago a tres y que ninguna sea posterior al día 20 del respectivo mes.

El siguiente cuadro resume la evolución de las fechas de pago.

FECHAS DE PAGO						
Facturación		Fechas de Pago (*)				
Enero 2004	Lotes	16	17	18	19	20
Febrero 2004	Lotes	15	16	17	18	19
Marzo 2004	Lotes	19	20	21	22	23
Abril 2004	Lotes	17	18	19	20	21
Mayo 2004	Lotes	15	16	17	18	21
Junio 2004		CAMBIO A CATEGORIA 4				
	Lotes	16	17	18	19	
Julio 2004	Lotes	17	18	19	20	
Agosto 2004	Lotes	16	17	20	21	
Setiembre 2004	Lotes	19	20	21	22	
Octubre 2004	Lotes	16	17	18	19	
Noviembre 2004	Lotes	16	17	20	21	
Diciembre 2004	Lotes	18	19	20		
Enero 2005	Lotes	16	17	18		
Febrero 2005		CAMBIO CATERGORIA 3				
	Lotes	16	17	18		

(*) Las fechas de pago corresponden en el mes siguiente al mes de facturación.

Entre los esfuerzos más importantes destacamos:

- √ La implementación del proyecto de desconcentración de la impresión
- √ El desarrollo de algunas mejoras al SICERE (especialmente en materia de tiempo de ejecución del proceso de facturación)
- √ Los esfuerzos desplegados para la incorporación de patronos a los medios de presentación de planillas, sustitutivos del papel (Sistema de Grandes Clientes, Sistema de Medios Magnéticos, Autogestión Planilla en Línea)
- √ El conocimiento y destrezas adquirido y desarrolladas por los funcionarios responsables de la operativa del procesamiento de los datos suministrados por los patronos



- **Nuevo modelo de Gestión para la facturación.** Una de las acciones de mayor impacto en el proceso de disminución del ciclo de facturación, lo constituyó el proceso de desconcentración de la impresión. Se trazó como objetivo el desarrollo de un nuevo modelo de gestión para la facturación mensual, que permitiera mejorar las condiciones y los tiempos de proceso de los documentos obreros y patronales, generados con cada facturación, a saber: planillas, detalles de cuotas y comprobación de derechos. Se incluyó la totalidad del territorio nacional, de acuerdo con la organización territorial de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En mayo 2004, la totalidad de los documentos generados, a saber 81.966 planillas, 55.945 detalles de cuotas y 732.199 comprobantes de derecho, fueron impresos en Oficinas Centrales mediante nueve impresoras de impacto (matriciales) cinco de las cuales pertenecen al Centro de Cómputo, dependencia de la denominada en ese entonces Dirección de Informática y cuatro del Área de Procesamiento de Datos y Facturación, dependencia del Depto. de Facturación y Afiliación (Dirección SICERE). Esta Área asumía lo correspondiente a Oficinas Centrales (42% del total) y el Centro de Cómputo lo correspondiente a Sucursales.

Se consumieron 26 horas en la impresión de los documentos de Oficinas Centrales (utilizando 4 impresoras simultáneamente) y 30 horas para los de sucursales, asimismo el proceso de corte y acomodo de la documentación para ser entregada, en Oficinas Centrales al Área de Administración de Planillas, requirió de 46 horas (22 corte y 24 empaquetado) para las sucursales el Centro de Cómputo necesitó de 26 horas para el corte.

Es decir, el proceso de impresión, corte, empaquetado y entrega de estos documentos para su distribución absorbe aproximadamente 80 horas, un poco más de 3 días. Agregamos 2 días para el acomodo y entrega a distribuidores (en el caso de Oficinas Centrales) y 3 días para distribución entre patronos, obtenemos un ciclo con una duración de 8 días.

Ante el panorama descrito se establecieron los siguientes objetivos para el modelo propuesto:

Objetivo General

Disminuir los tiempos del ciclo impresión-cortado-empaquetado-acomodo-distribución, de la documentación que se genera con cada facturación mensual.



Objetivos Específicos

- ✓ Habilitar en la planificación mensual de la facturación, únicamente fechas de pagos anteriores o iguales al día veinte de cada mes.
- ✓ Conceder un mayor plazo al patrono entre el recibo de la documentación y la fecha de pago.
- ✓ Mejorar la presentación y facilitar el uso de los documentos que se generan para patronos y trabajadores (planilla, detalle de cuotas y comprobación de derechos).
- ✓ Fortalecer los mecanismos de control y rendición de cuentas.

Con el fin de alcanzar los objetivos descritos, hemos identificado tres componentes que integran este proyecto, a saber:

- ✓ Desconcentración de procesos
- ✓ Rediseño de formularios
- ✓ Impresión de la facturación diferida en formularios continuos

La Desconcentración implicaba el traslado e instalación del equipo necesario para la impresión y el cortado de los documentos, se contempla además que cada Dirección Regional asuma en su totalidad el aspecto organizativo y logístico de los procesos de impresión, cortado y acomodo de la documentación generada mensualmente.

- **Rediseño de formularios.** Con el fin de mejorar los tiempos de impresión, se revisaron las dimensiones de los distintos formularios utilizados, así como las líneas de impresión requeridas por cada uno. Después de efectuado el respectivo análisis se determinó que era factible reducir su tamaño, obteniéndose los siguientes resultados:

a. Planilla.

Se eliminaron algunas columnas para captura de información, por cuanto los patronos no las utilizaban. Se incluyó una columna para indicar la fecha de nacimiento, información que se considera clave para combatir el problema de los erróneos, se amplió el espacio para observaciones y se incrementó el tamaño del reglón, finalmente se redujeron las líneas de impresión de 27 a 25.



b. Detalle de Cuotas.

Se prescindió de información no necesaria, se amplió el espacio para la impresión de los conceptos y montos de manera que admita la impresión de las multas en la misma fórmula, se agregó información importante para los patronos al dorso, se redujo de 24 a 21 líneas de impresión.

c. Comprobación de derechos.

Se excluyó la información de los aportes patronales, se mejoró la descripción de algunos conceptos, se amplió el espacio para avisos importantes, se reubicaron estratégicamente algunos campos y se redujo de manera significativa su tamaño, pasando de 15 a 6 líneas de impresión.

- **Facturación diferida en formularios continuos.** La denominada facturación diferida, proceso mediante el cual se adelanta la facturación y generación de los documentos obreros y patronales, era manejada por caso, por lo que implicaba un alto consumo de tiempo de los funcionarios que la procesaban. Bajo la premisa de disminuir tiempos de proceso, se generó un único archivo de impresión de manera que se pudiese imprimir simultáneamente la totalidad de patronos facturados, permitiendo a la vez que los funcionarios se especializaran en las labores de recibo, presentación y facturación. Producto de los componentes desarrollados con el proyecto se esperaba una drástica disminución del ciclo:

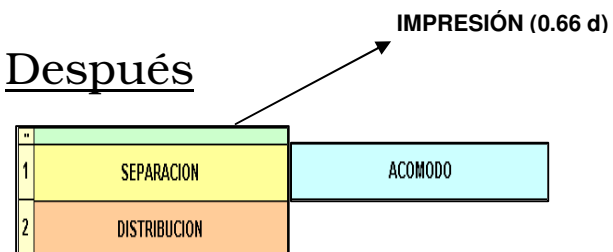
IMPRESIÓN-CORTADO-EMPAQUETADO-ACOMODO-DISTRIBUCION

Antes

1	IMPRESIÓN
2	
3	SEPARACION
4	ACOMODO
5	
6	DISTRIBUCION
7	
8	

8 Días

Después



2.66 Días



El proyecto se implementó en setiembre del 2005, con la facturación del período AGOSTO.

A partir de los cambios implementados, en el caso específico del Área de Facturación Cuotas Obreras y Patronales, hoy el proceso completo se finaliza en 15 horas, lo que suponiendo jornadas laborales diarias de nueve horas es menos de dos días, sin embargo, para mejorar aún más el tiempo de respuesta, estas 15 horas se laboran continuamente, es decir si es necesario se habilita tiempo extraordinario.

- **Medios de Presentación de la Planilla.** En la actualidad la Dirección SICERE ofrece a los patronos tres formas electrónicas para presentación de la planilla, como alternativa al formulario. Cada una dirigida a un segmento determinado de población patronal. Estas herramientas se ofrecen con el acompañamiento requerido desde su instalación hasta su puesta en operación y debido mantenimiento.

Se ha perseguido con ellas no sólo disminuir los costos inherentes a la captura y procesamiento de la información de los trabajadores, sino mejorar la oportunidad de la gestión de cara a los patronos (por ejemplo se podría posponer la disminución de las fechas de pago y generar una ampliación a los patronos del margen disponible para pago de la planilla) y muy importante generar una externalidad positiva al medio ambiente, pues se pretende eliminar en su totalidad el uso del papel.

Al respecto se debe mencionar que mensualmente se imprimen más de un millón de órdenes patronales y más de setenta mil planillas y detalles de cuotas (para que los patronos conozcan los cambios aplicados según sus reportes, así como el monto a cancelar), este proceso genera gran cantidad de papel que a largo plazo tendrá su afectación en el medio ambiente.

Mediante las herramientas que se han desarrollado pretendemos, como se indicó, eliminar el uso del papel.

Otra ventaja que deriva de la incorporación de patronos a estas nuevas formas de presentación de la planilla, se relaciona directamente con la disminución en la incidencia de registros erróneos en la base de datos del SICERE. Estas herramientas fueron desarrolladas por la Subárea de Sistemas Financieros Administrativos como soluciones tecnológicas de gran accesibilidad y amigables, pero con robustos esquemas de seguridad, por lo que entre otras cosas desarrollan validaciones contra padrones de nacionales y extranjeros, a efecto de evidenciar si la persona que se va a reportar existe como tal.



Recordemos que bajo el esquema tradicional de presentación a través de formulario (papel), el patrono desconocía si el trabajador a reportar existía registrado como persona en los padrones que incorpora el SICERE o si estaba reportando de manera correcta. Con estas herramientas se producirá una revisión previa a la carga en la base de datos del SICERE, en el caso de la Herramienta Autogestión Planilla en Línea, la validación es en tiempo real (línea).

A continuación una breve descripción de cada una de estas herramientas, con el señalamiento de sus principales ventajas.

Autogestión Planilla en Línea (WEB)

Permite a los patronos hacer la presentación y facturación de su planilla desde su oficina, a través de Internet en el sitio www.ccss.sa.cr.

Con esta herramienta los patronos asumen en su totalidad la gestión de su planilla, interactuando en tiempo real (en línea) contra la base de datos del SICERE, esto les genera una gran ventaja, pues son gestores directos de su planilla, desde el inicio hasta el fin del proceso.

El manual del usuario se encuentra disponible en el sitio web señalado y los patronos que se incorporen a esta herramienta recibirán una clave de acceso, que deberán solicitar mediante formulario disponible en www.ccss.sa.cr.

Principales ventajas:

- ☞ Realizar la presentación de la planilla desde su centro de trabajo.
- ☞ Evitar filas para la presentación del formulario.
- ☞ Eficientiza el uso del recurso humano de la empresa
- ☞ Realizar consultas de facturas anteriores (marzo 2001 a la fecha).
- ☞ Visualizar casos por concepto de Planillas Adicionales u otros.
- ☞ Imprimir el detalle de cuotas (recibo) y planilla.
- ☞ Conocer oportunamente el monto a cancelar.
- ☞ Utilizar el Servicio Tele Consulta Patronal.



Sistema Grandes Clientes (SGC)

Consiste en un archivo plano de texto con campos de longitudes fijas, que se genera a partir del software que la Caja ofrece gratuitamente al patrono, con el que podrá hacer la presentación de su planilla en formato electrónico.

Se conceptualiza para empresas grandes (patronos con gran cantidad de trabajadores) en el tanto requiere la existencia de soporte informático en la empresa. Considerando que exige conocimiento informático para su correcta utilización, se imparte una capacitación muy detallada respecto de cada uno de los registros que constituyen el archivo y demás características importantes.

Principales ventajas:

- ☞ Eficientiza el uso del recurso humano de la empresa
- ☞ Facilita al patrono la gestión de la planilla
- ☞ Mejora la calidad de la información registrada

Sistema Medios Magnéticos (SMM)

Esta herramienta se ubica como la opción para los patronos pequeños y medianos que no tienen la infraestructura adecuada para incorporarse a Grandes Clientes y tampoco están en posibilidad o disposición de ingresar a INTERNET.

Se les suministra a los patronos el software y la base de datos actualizada para que sea instalada en su lugar de trabajo.

El SMM es un programa de fácil gestión y muy amigable que permite a los patronos hacer la presentación de su planilla en formato electrónico. Dada su poca complejidad, no se desarrolla una capacitación específica, sino que se entregan los manuales de usuario e instalación y se da a los patronos el acompañamiento requerido.

Desde el pasado mes de julio se encuentra en producción la funcionalidad de envío del archivo de planillas por INTERNET, la que se complementa con la automatización de la recepción y confirmación de recibo del archivo en la Caja, sin intervención de funcionarios. En la actualidad se elaboran las guías y comunicaciones requeridas a lo interno y externo para que el servicio opere de manera exitosa.



Se debe señalar que por razones absolutamente técnicas, la funcionalidad aún no es viable en los casos con sistema operativo Windows Vista, dado que este sistema no tiene disponible el API para FTP's, consecuentemente es necesario esperar a que Microsoft active esa funcionalidad o haga compatible Vista con el XP, en lo que respecta a esta funcionalidad.

Principales ventajas:

- ☞ Eficientiza el uso del recurso humano de la empresa
- ☞ Facilita al patrono la gestión de la planilla
- ☞ Mejora la calidad de la información registrada
- ☞ Realizar la presentación de la planilla desde su centro de trabajo (envío por INTERNET).

En los casos del sistema de Autogestión Planilla en Línea y sistema de Medios Magnéticos, es importante indicar que fueron objeto de una profunda revisión que culminó con un proceso de reingeniería que ha permitido mejorar considerablemente su rendimiento y facilidades de uso a los patronos, con la gran ventaja, desde el punto de vista de la calidad de la información, que incluyen diversas validaciones a efecto de limitar el ingreso de "basura" a la base de datos.

- **Simplificación y mejoramiento en diseño de reportes.** Se modificó y unificó el reporte del estado de aportaciones que se entrega a los trabajadores.. Anteriormente se imprimía un reporte para el Fondo de Capitalización Laboral y otro para el Fondo Complementario de Pensiones, los cuales estaban diseñados en un formato que era poco entendible para los trabajadores y consumían mucho papel y tiempo de impresión. El nuevo reporte además de resultar más fácil de entender para los trabajadores, incorporó otros elementos que no se daban como el salario, el detalle de cuotas del Banco Popular, la afiliación y otros elementos que facilitan la gestión. Con este nuevo reporte que se implementó a finales del año 2005 se redujo el uso del papel en promedio de 20 hojas a 3 hojas y el tiempo de consulta e impresión a más de un 100%.
- **Gestión para la atención de trabajadores con identificación errónea.**

Uno de los principales temas a los cuales se hace referencia tanto a nivel interno como externo es la gestión de datos erróneos en el SICERE, donde durante mi administración se han realizado ingentes esfuerzos para reducir los índices de ingreso al sistema.



Como parte de este tema se creo un subárea de calidad de la información con objetivos y estrategia orientadas no solo a reducir la cantidad de registros erróneos, sino también a implantar políticas y actividades que busquen una nueva administración de este problema en aras de no incrementar registros erróneos en nuestra base de datos.

Entre las principales actividades promovidas en la atención de este tema durante mi gestión, se citan:

- Identificación de la problemática. Se generan regularmente diagnósticos sobre la problemática, permitiendo la definición de mejores estrategias para atacar el problema.
- Esfuerzo conjunto Oficinas Centrales y Sucursales. Mensualmente se realizan revisiones detalladas de los casos en un esfuerzo conjunto entre el personal de planta de las unidades y los inspectores de Leyes y Reglamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social, que incluye reuniones con patronos, revisiones de planillas y coordinaciones con unidades de afiliación de Hospitales y Clínicas y otra serie de gestiones.
- Comunicación a patronos. Se realiza comunicación en forma mensual con patronos por medio de listado de los trabajadores que presentan identificación errónea con el objeto de que coadyuven a la corrección del problema.
- Control en la entrada de datos. Se ha procedido a revisar las herramientas de registro de entrada de datos con el fin de establecer mecanismos de identificación y corrección de registros erróneos.
 - ❖ Sistema de Grandes Clientes. A través de reuniones con patronos se ha promovido la utilización de esta herramienta de presentación de planillas, dado que permite la validación.
 - ❖ Nuevo Sistema de Medios Magnéticos: Se diseñó una nueva herramienta de gestión mensual de la planilla, para que los patronos en forma electrónica puedan registrar sus trabajadores y puedan validar el ingreso de datos contra los padrones correspondientes y se pueda evitar el registro de trabajadores con identificación incorrecta.
 - ❖ identificador en órdenes patronales. Se incluyen elementos informativos para los trabajadores que les permiten conocer cuando su identificación se encuentra errónea en el sistema, esto con el fin de que se apersonen a corregir sus datos. El ejemplo más conocido se presenta en la orden patronal, en la que se incluye el número 9 antes del número de identificación reportado por el patrono.



- Campañas de concientización a nivel nacional. Mediante la prensa escrita, televisión y radio se realizan inversiones millonarias en campañas publicitarias que buscan concienciar a patronos y trabajadores sobre la importancia de entregar en forma correcta a la CCSS la identificación de los trabajadores.
- Circulares y afiches. Distribución de circulares y afiches anexas a las planillas de los patronos indicando la importancia del reporte de datos correctos y que la omisión o falsedad en la declaración de estos datos obliga al pago de multas.
- Gestión de corrección de datos. Se han implementado estrategia de corrección de datos tanto en Sucursales como en Oficinas Centrales de la CCSS, de manera tal que se hagan relaciones manuales de personas erróneas con correctas. Asimismo se implementó una aplicación que permite minimizar la entrada de registros erróneos al sistema por medio de procesos de corrección automática de personas.
- Se han creado nuevos formularios que permiten al patrono reportar información como la fecha de nacimiento de trabajador de tal forma que la Institución cuente con mayores elementos para generar la corrección de la identificación.
- Se ha implementado en la Página Web de la Institución, en el aparte de SICERE la opción para Corrección de Datos Erróneos, que indica al patrono lo que debe de realizar para corregir datos erróneos en caso de presentar en su planilla trabajadores erróneos.
- Se realizan campañas vía telefónica, con patronos que tienen trabajadores erróneos, solicitándoles enviar los documentos la documentación necesaria para proceder a realizar la corrección.
- Se introdujo un nuevo formulario de comprobación de derechos donde se incorporan mensajes a los trabajadores para que puedan identificar si son reportados en forma errónea.
- Se incorporó al dorso de la planilla información para el patrono, donde se indican los tipos de identificación permitidos por la institución, lo cual contribuye para que el patrono determine cual es la identificación correcta que debe de reportarle al trabajador.
- Se incluyó dentro de la estructura organizacional, por acuerdo de Junta Directiva, una unidad encargada de atender el tema de los erróneos denominada Subárea Calidad de la Información, cuyas principales tareas son:



- ❖ Participar en forma activa en la atención y corrección de registros con identificación errónea.
 - ❖ Aplicar lo instruido en el artículo 47 de la Ley Constitutiva de la CCSS en lo referente a multar a los patronos que no aporten correctamente la información de los trabajadores.
 - ❖ Adiestrar y capacitar a los patronos que presentar trabajadores con identificación errónea de tal forma que la incidencia de tal práctica disminuya.
-
- **Implementación de la consulta Web de la continuidad laboral para el retiro del FCL por cumplimiento de quinquenio.** Se dispuso en Internet una nueva herramienta que permite a las Operadoras de Pensiones y a las unidades usuarias de la CCSS, consultar si un trabajador tiene derecho al retiro del Fondo de Capitalización Laboral por cumplimiento del quinquenio, es decir 5 años de labor continua con el patrono. Este servicio de consulta se hace en línea con el SICERE y empezó a funcionar en abril del 2006.
 - **Implementación de la operativa del Artículo 75 de la Ley de Protección al Trabajador.** La ley de Protección al Trabajador estableció que en el caso de las entidades que contaban con fondos especiales de pensiones, a la hora de darse un cese laboral, los recursos relacionados con el Fondo Complementario de Pensiones, debían trasladarse a la operadora de pensiones que había elegido el afiliado. Para cumplir con la aplicación de dicha ley, se implementó la gestión correspondiente, misma que debió coordinarse con Operadoras de Pensiones, SUPEN y entidades con regímenes especiales de pensiones.
 - **Nueva operativa para devolución de aportes.** Se puso en funcionamiento la tramitación de ajustes de cuentas individuales de trabajadores y la devolución de aportes a patronos, la cual no existía en el Sistema Complementario de Pensiones. Este nuevo trámite obligó al SICERE a desarrollar e implementar un nuevo esquema de trabajo que incluyó, además de la generación de procedimientos, el diseño de nuevos formularios, la coordinación entre instituciones externas y entidades internas y otros aspectos relacionados.
 - **Consulta continuidad laboral en el FCL.** Se realizó la gestión necesaria en coordinación con Tecnologías de Información, para implementar una herramienta Web que permitiera la consulta en línea al sistema de la continuidad laboral de los trabajadores la cual se puso a disposición de las Operadoras de Pensiones y la Superintendencia de Pensiones, de cara a la entrega del Fondo de Capitalización Laboral para aquellos trabajadores que cumplieron cinco años de laborar para un mismo patrono en forma continua.



- **Nuevo reporte “Detalle Aportes Voluntarios y Exoneraciones” para trabajadores.** Se gestionó la modificación del reporte de exoneraciones de cargas sociales a trabajadores según lo establece el Artículo 71 de la Ley de Protección al Trabajador, generando con ello un beneficio para los trabajadores que tienen fondo de pensión complementaria en forma voluntaria.
- **Nuevo reporte “Detalle Aportes Voluntarios y Exoneraciones” para Patronos.** Se impulsaron importantes modificaciones al reporte patronal sobre exención de cargas sociales por aplicación del Artículo 71 de la Ley de Protección al Trabajador.
- **Reducción en el plazo de comunicación para traslado de aportes.** Se optimizó la operativa de trabajo lo cual permitió reducir los tiempos de comunicación entre SICERE y las Operadoras de Pensiones y entre SICERE y la Tesorería de la CCSS, lo que permite trasladar semanalmente de manera más oportuna, los aportes que realizan los patronos, a las cuentas individuales de los trabajadores en la diferentes Operadoras de Pensiones.
- **Implementación de la Oficina Virtual del SICERE.** Se puso en Internet para uso de trabajadores de todo el país, Operadoras de Pensiones y Superintendencia de Pensiones, una aplicación en Web que les permite consultar historial de patronos, periodos, salarios, detalle de aportes de la Ley de Protección al Trabajador, detalle de traslados de Operadoras de Pensiones, historial de afiliaciones, entre otras cosas.

A nivel del **trabajador** este puede disponer de la siguiente información:

- Historia laboral del trabajador. Puede conocer el detalle de los patronos que lo han reportado a la Caja Costarricense de Seguro Social a partir de Marzo 2001.
- Histórico de salarios. El detalle por mes de los reportes salariales que el patrono le ha hecho al trabajador en las planillas de la CCSS a partir de Marzo 2001.
- Detalle de distribución de aportes de la Ley de Protección al Trabajador. Puede conocer el detalle de aportaciones que el patrono le han cancelado a su favor por concepto de Fondo de Capitalización Laboral (FCL) y Régimen Obligatorio de Pensiones Complementario (ROPC) los cuales han sido trasladados por medio de la CCSS a las cuentas individuales de los trabajadores en las Operadoras de Pensiones.



- Afiliaciones a Operadoras de Pensiones. Puede conocer en cual operadora de pensiones se encuentra afiliado actualmente para los fondos obligatorios (Fondo de Capitalización Laboral y Fondo Complementario de Pensión Obligatoria), detallando información como la fecha de afiliación, promotor que lo afilió y número de formulario de afiliación entre otras. Igualmente puede contar con el detalle de sus afiliaciones a los Fondos Voluntarios de Pensiones así como los respectivos aportes voluntarios registrados en el SICERE.
- Consulta de traslados entre operadoras: Mediante este servicio el trabajador puede consultar su historial de afiliaciones y corroborar los distintos movimientos efectuados en el tiempo al ejercer el derecho de libre transferencia o gestionar cambios de entidad por fusión de operadoras, cierres o cambios de comisión.

También se dispone de información relacionada con los trabajadores independientes y asegurados voluntarios.

A nivel de **Operadoras de Pensiones**, las mismas podrán acceder en línea a partir de junio de lo siguiente:

- Consultar información general de sus afiliados: nombre, identificación, direcciones, teléfonos, patrono, etc.
- Consultar aportes distribuidos por el SICERE a sus afiliados (incluye generación de comprobantes).
- Conocer si el afiliado tiene derecho a ejercer la libre transferencia entre operadoras.
- Conocer información relacionada con los promotores de su operadora.
- Mantenimiento de certificadores de la Operadora (consulta, inclusión, modificación o inactivación).

La Superintendencia de Pensiones en su rol de ente supervisor de las Operadoras de Pensiones, dispondrá también a partir de junio 2006 de información de los afiliados, aportes, situación de traslados, afiliaciones y toda aquella información que facilite su labor fiscalizadora.

- Buscar trabajadores afiliados a Operadoras de Pensiones sin restricción de entidad.
- Consultar información general de todos los trabajadores afiliados al Sistema Complementario de Pensiones.
- Consultar el detalle de las aportaciones al FCL, FCPO y FCPV de cualquier trabajador.



- Consultar traslados de afiliados entre entidades producto de la Libre Transferencia, Fusión, Cambio de Comisión o cierre de Operadora.
- Puede registrar, modificar o inactivar promotores a las Operadoras de Pensiones.
- **Comunicación de traslados semanal en lugar de mensual.** Se modificó la operativa para informar a las Operadoras de Pensiones en forma semanal en lugar de mensual el detalle de los afiliados que ejercieron libre transferencia entre esas entidades. Esto beneficia directamente a todos los trabajadores del país, pues en caso de que soliciten traslado de operadora de pensiones, el mismo se realiza en forma más rápida.
- **Implementación en Internet del proceso de traslado por libre transferencia.** Implementación en la Oficina Virtual del trámite de traslado por libre transferencia, permitiendo que el trabajador lo pueda reducir en forma directa mediante Internet sin necesidad de trasladarse a una Operadora a efectuarlo.
- **Gestión en línea del traslado de afiliados.** Se implementó la funcionalidad en la Oficina Virtual del SICERE para la tramitación de traslados en el Área Registro y Control de Aportaciones, pasando con esto de un esquema de registro semanal a un esquema de registro en línea es decir en tiempo real, reduciendo al máximo el tiempo de tramitología.
- **Unificación de aportes INS y FCPO.** Se realizaron las coordinaciones del caso con Tecnologías de Información y con Operadoras de Pensiones para unificar a nivel de distribución en un solo concepto (ROP) los rubros INS y FCPO que desde inicios del SICERE (marzo 2001) se venía usando. Esta modificación permitirá facilitar el control y reduce considerablemente en SICERE y Operadoras de Pensiones el tiempo de ejecución de procesos y de aplicación a aportes en las cuentas individuales de los trabajadores del país.
- **Impresión Estado de Aportaciones en Sucursales.** Se impulsó la utilización en Sucursales de la Oficina Virtual del SICERE para la consulta e impresión del Estado de Aportaciones, teniendo con esto una reducción a más de un 500% en el tiempo de duración.
- **Generación de información de un patrono o periodo específico para carga en Cuenta Individual.** Para el traslado de información se estableció una funcionalidad que permite la generación del detalle de aportes al régimen de Invalidez, Vejez y Muerte para un trabajador en particular. Esta operativa permite agilizar casos especiales en trámite de pensión.



- **Implementación de la Subárea de Control y Calidad de la Información.** A partir del 15 de febrero del 2008, se asignaron recursos para iniciar funciones en una nueva unidad denominada *Subárea de Control y Calidad de la Información*, adscrita al Área de Facturación Cuotas Obreras y Patronales, cuya labor fundamental gravita en torno a la gestión de los registros erróneos. En este sentido se han desarrollaron diferentes actividades para su consolidación:
 - Se elaboró el Reglamento y Procedimiento que regula la aplicación del artículo 47 de la Ley Constitutiva de la CCSS, con el fin de iniciar el proceso de denuncia en sede judicial de los patronos que se nieguen (hecha la respectiva prevención), a corregir los registros erróneos en sus planillas. Este Reglamento fue trasladado a la Gerencia Financiera para el trámite correspondiente.
 - En materia preventiva se han planificado diversas acciones dirigidas a los patronos que presentan mayor incidencia en el reporte de trabajadores erróneos:
 - ❖ Con la facturación del mes de junio 2008 se entregó avisos o circulares a los patronos que registran datos erróneos en la planillas.
 - ❖ Se han realizado campañas televisivas enfatizando las consecuencias del reporte erróneo.
 - ❖ Se han hecho anuncios en prensa escrita.
 - ❖ Se ha gestionado el aviso a los asegurados en sus órdenes patronales.
 - Se diseñaron cronogramas de visitas a los patronos, inicialmente de Oficinas Centrales, que presenten en sus planillas mayor cantidad de trabajadores con datos erróneos, con el fin de asesorarlos en el debido manejo de la planilla, facilitar la corrección de los registros erróneos y evitar que vuelvan a presentarlos
- **Se realizó la separación de aportes e intereses en bitácoras de los procesos de distribución LPT.** Esta mejora se desarrolló a petición del área usuaria de Contabilidad y permite informar estos rubros en forma separada.



- **No remisión de la "Línea Origen" en archivos de comunicación de corrección de datos para ajustes en la misma entidad.** Mejora el control en la remisión de información a operadoras automáticas.
- **Diferenciación de aportes ordinarios y adicionales en el Estado de Aportaciones.** Se incorporó otro elemento informativo en beneficio de los trabajadores, lo que facilita la visualización de los aportes recibidos en planillas adicionales.

6.5 DEFINICION DE UN MODELO ORGANIZACIONAL

Uno de los principales retos durante la gestión fue buscar la definición de un modelo organizacional acorde a las necesidades del SICERE. En ese sentido se propuso a la Gerencia Financiera un nuevo modelo de organización acorde a las características actuales.

De esa forma en octubre del 2007, la Junta Directiva aprobó una reestructuración para la gerencia Financiera, la cual incluía los cambios solicitados en la organización del SICERE.

La conceptualización de nuevo modelo organización dice así:

“La Dirección de SICERE, es la instancia de la Institución que desempeña un rol fundamental en la facturación de cuotas y aportes obrero patronales que deben realizar los patronos y trabajadores a los Regímenes de Enfermedad y Maternidad e Invalidez, Vejez y Muerte, además de las contribuciones obligatorias a otras entidades y la facturación y distribución de los dineros que serán destinados a los Fondos de Capitalización Laboral y de Pensiones Complementarias Obligatorias previstos en la Ley de Protección al Trabajador.”

Este nuevo modelo de organización definió los productos que se debemos otorgar a los usuarios y los procesos de trabajo a implementarse, los cuales representan el conjunto lógico de actividades que se realizan con el propósito de transformar los insumos y obtener productos y servicios con un valor agregado.

Mediante el diseño de la nueva estructura por productos y procesos y la correspondiente definición de las actividades sustantivas y competencias, se establecieron las responsabilidades laborales, se facilitó, entre otros aspectos, la asignación y el uso de los recursos, se racionalizó la burocracia, los costos administrativos, se evitan las estructuras paralelas y la duplicidad funcional en la organización.

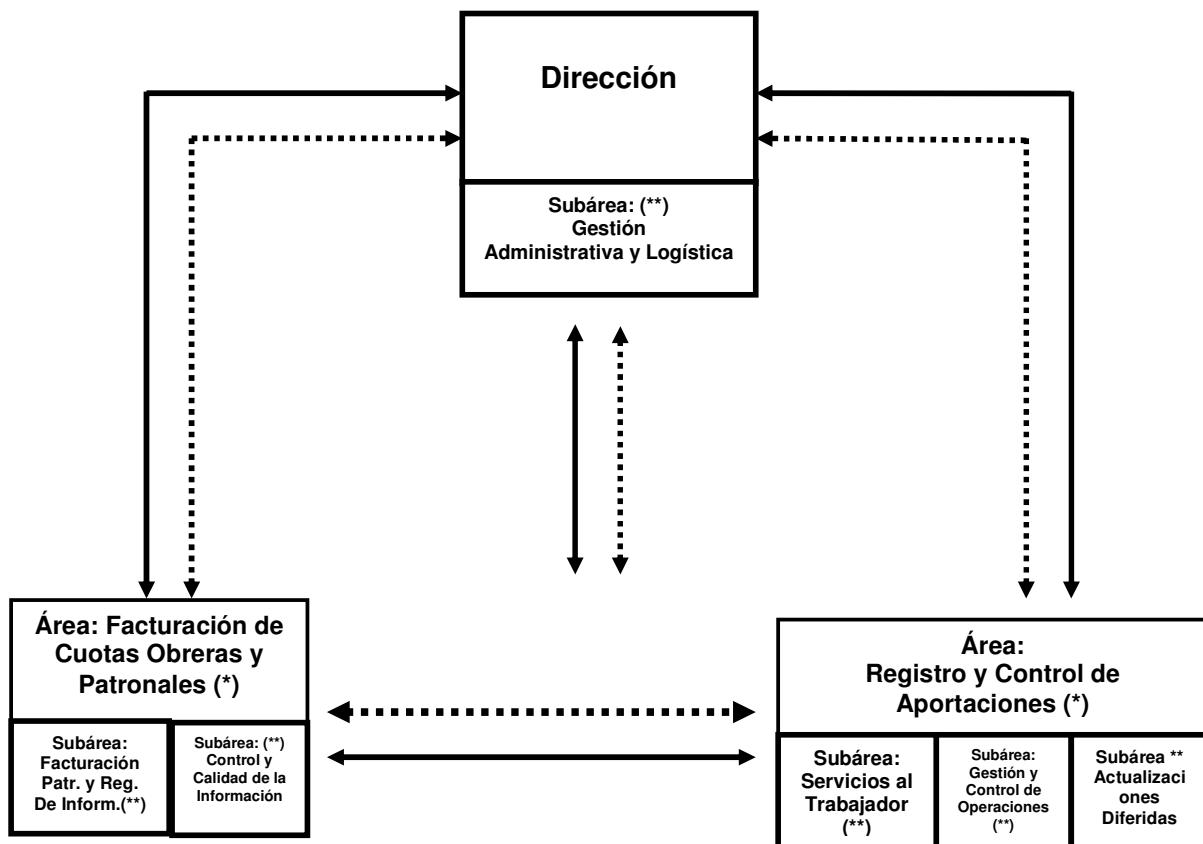


La estructura definida por productos y procesos facilita la definición de las áreas y subáreas de trabajo. Las Áreas son administradas por un Jefe de Área; las Subáreas en algunos casos, son administradas por el Jefe de Área, cuando tienen un alto nivel de complejidad, de especialización y dispone de recursos humanos, físicos y materiales, demandan el nombramiento de un Jefe de Subárea, con el propósito de lograr el desarrollo efectivo de la gestión. De presentarse esta situación, se definen actividades y funciones de ámbito administrativo en cada componente (área y subárea).

La nueva estructura quedó así:

Matriz de Áreas y Subáreas de trabajo

Dirección SICERE



(*) A cargo de un Jefe de Área.

(**) A cargo de un Jefe de Subárea.





Uno de los principales logros de la reorganización, fue crear las subáreas de Control y Calidad de la Información, la de Servicios al Trabajador, la de Gestión y Control de Operaciones y la subárea de Actualizaciones Diferidas.

Los cambios dados en la nueva estructura se implementaron a partir del mes de enero 2008.

6.6 GESTION DEL RECURSO HUMANO

Otro de los aspectos en el cual se buscó trabajar muy fuerte fue en lo referente al recurso humano buscando brindar estabilidad al personal de las diferentes áreas usuarias que conformaban la Dirección SICERE,

Como se mencionó se recibió un personal heterogéneo, dado que el aporte por las áreas usuarias para implementar el SICERE venía de unidades como Inspección, Cobros, Financiero Contable y la misma Dirección Regional Central.

Uno de las primeras gestiones efectuadas fue el traslado de plazas a las unidades programáticas correspondientes de la Dirección SICERE, de tal forma que ese primer paso permitiera general un sentido de pertenencia en el funcionario.

Luego otras de las gestiones desarrolladas a nivel del recurso humano fue propiciar el desarrollo del recurso humano mediante la participación en cursos, charlas, seminarios.

Se gestionó mejoras en la situación laboral de los trabajadores, a través de la Dirección de Recursos Humanos, mediante estudios de reasignación, revalorización y demás en diferentes plazas de la Dirección y su Áreas.

También se busco brindarle capacitación al personal de la Dirección SICERE y sus Departamentos y coadyuvar con la capacitación y adiestramiento del personal técnico y del personal de sucursales y otras unidades usuarias.

Se aumentó la cantidad de recurso humano casi en un 30% en la Dirección SICERE y en el Departamento registro y Control de Aportaciones.

La última gestión realizada fue en el 2007, la que permitió la contratación de siete nuevas plazas, 5 para la subárea Control y Calidad de la Información y 2 para el Area Registro y Control de Aportaciones.



6.7 - IDENTIDAD A LA ORGANIZACIÓN

A partir de mi ingreso a la Dirección SICERE se buscó como brindar identidad a una organización que recién comenzaba y con personal que provenía de diferentes unidades, algunos con más de 20 años de trabajar para otras áreas.

Ese esfuerzo se hizo en muchos sentidos, desde el trabajo de concientización a nivel de reuniones hasta la instauración de nuevos signos externos como la implementación de un nuevo logotipo para el SICERE. Todas estas gestiones permiten contar con un personal altamente comprometido con la organización y muy orgulloso de trabajar para la Dirección del Sistema Centralizado de Recaudación.

6.8 - DEFINICION DE PROCEDIMIENTOS Y ESQUEMAS DE TRABAJO.

Desde el inicio de la gestión se trabajó en definir y documentar los procedimientos de trabajo de las diferentes unidades de la Dirección SICERE.

Es así como a partir del año 2003, se inició con un proceso que buscaba tener documentados los procedimientos y que se dispusiera de información suficiente en relación a la operativa de las unidades. Ese esfuerzo se consolidó en el año 2005 con la creación de la unidad de Control de Calidad, adscrita a la Dirección SICERE, la cual a través de la contratación de un especialista en la materia, revisó, documentó, y consolidó toda la documentación existente en aquel entonces.

Esa gestión permitió en el Área Registro y Control de Aportaciones implementar el Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001-2000, y cuya certificación se encuentra en proceso. De esta forma dicha área se constituiría en la primera unidad de la Institución en trabajar bajo estándares mundiales de calidad.

6.9 - DOTACION DEL RECURSO PRESUPUESTARIO.

Para mantener el modelo organizativo en operaciónCONT, se requirió de recursos financieros. Los mismos durante mi gestión (años 2002 – 2008) se han ejecutado según se detalla en el siguiente cuadro:

PRESUPUESTO EJECUTADO PERIODOS 2002 - 2008	
Periodo	Monto Ejecutado
2002	₡885.188.244,89
2003	₡342.590.925,83
2004	₡176.238.939,49
2005	₡104.140.137,21
2006	₡125.886.780,38
2007	₡592.103.990,25
2008 (1° Sem.)	₡494.952.004,68





Como se puede observar inicialmente se registró un gasto muy elevado respecto a los años siguientes, no obstante, acatando las políticas de racionalización que rigen en la Institución, se logró una importante disminución del gasto.

A partir del año 2007 el incremento obedece a la centralización del presupuesto en la Dirección, ya que antes se asignaba directamente a las unidades ejecutoras de las Áreas adscritas.

En la ejecución de las compras de bienes y servicios durante el presente año resalta la adquisición de tres impresoras matriciales de alta velocidad, que serán utilizadas en la Subárea Facturación Patronal y Registro de Información, en las labores de impresión de la facturación (planilla, detalles de cuotas, comprobación de derechos y listados).

Mensualmente se establece un cronograma con el detalle de las diferentes etapas del proceso de facturación, distribución y recaudación, el cual tiene la finalidad de cumplir con lo establecido en la Ley de Protección al Trabajador, donde las fechas de recaudación no deben ser posteriores al día 20 de cada mes. En dicho cronograma el proceso de impresión es uno de los más críticos, ya que de él dependen los procesos subsiguientes, y cualquier atraso puede ocasionar un desfase que podría llevar a un incumplimiento del mandato legal.

6-10 - FORTALECIMIENTO EN RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Como parte de la gestión se consideró muy importante fortalecer las relaciones interinstitucionales entre el SICERE como organización de la CCSS y entidades externas como la Superintendencia de Pensiones, las Operadoras de Pensiones, ministerios, instituciones públicas autónomas como el INA, el IMAS, el Banco Popular, entidades bancarias y otras entidades que interactúan con el SICERE.

Para ello se realizó un trabajo de acercamiento desde un principio, el cual se vio fortalecido a través de la generación de reuniones, comisiones de trabajo, uso del correo electrónico, comunicación constante vía telefónica y otros instrumentos que fortalecieron las relaciones entre el SICERE y las entidades.

Hoy al cabo de 6 años podemos decir con propiedad, que mucho del éxito alcanzado en la gestión se hizo gracias a las buenas relaciones existentes, mismas que quedan en muy buena condición.



6.11 - FORTALECIMIENTO DEL ESQUEMA LEGAL

Desde el inicio de la gestión se buscó revisar el esquema legal imperante y fortalecer y actualizar lo que fuera necesario dentro de una operativa cambiante. Dentro de las principales gestiones en ese sentido se tienen:

- Operativa aplicación artículo 75 Ley de Protección al Trabajador. Se implementó la operativa para la aplicación del Artículo 75 de la Ley de Protección al Trabajador el cual define la forma en que se gestiona el traslado de aportes de los afiliados que dejan de pertenecer a un Fondo Especial de Pensiones a la operadora en que está afiliado el trabajador.
- Modificación del procedimiento de traslados por libre transferencia, cambio de comisión, fusión o cierre. Este nuevo procedimiento entró a operar en enero del año 2006 y entre las ventajas obtenidas se tiene como principal la reducción del plazo en el trámite del traslado por libre transferencia de afiliados entre Operadoras de Pensiones, de un promedio de 6 meses (y en ocasiones hasta 3 años) a un mes o menos. Actualmente se encuentra en análisis un nuevo procedimiento el cual pretende reducir el tiempo de tramitación de mes y medio en promedio a cinco minutos.
- Definición de procedimientos operativos. Se establecieron los procedimientos en la Subárea Evaluación y Control de Operaciones para traslados por libre transferencia, cambio de comisión, fusión o cierre.
- Implementación del Transitorio XII de la Ley de Protección al Trabajador. Se implementó la aplicación del Transitorio XII que obliga a los trabajadores independientes al incorporarse a la CCSS. Para ello se propusieron reformas al Reglamento de Salud, las cuales fueron aprobadas por la Junta Directiva de la Institución.
- Reestructuración de la Dirección SICERE y sus Departamentos. Con la creación de cuatro subáreas y la consolidación funcional de las Áreas, se actualizó la estructura del SICERE a la operativa actual. Dicha estructura no sufría modificaciones desde su implementación en marzo del 2001.
- Operativa devolución de aportes a patronos y ajustes en cuentas individuales. Se implementó la operativa para tramitar la devolución de aportes a patronos y el ajuste de aportes en las cuentas individuales de los trabajadores. Para ello se elaboró el procedimiento correspondiente.



6.12 - FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

Respecto de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional, cada año se han realizado los cuestionarios de evaluación que nos han permitido conocer el grado de cumplimiento de la Ley de Control Interno, así como el desarrollo de las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos formulados, tanto en la Dirección como en las Áreas adscritas. A través de los planes de mejora que se han planteado, se han identificado actividades importantes como la creación de un Centro de Documentación en la Dirección SICERE, la normalización de los procesos que se desarrollan en las áreas adscritas y la implementación de un sistema de Gestión de Calidad; además se elaboró la Matriz del Sistema Específico de Valoración de Riesgo – SEVRI, implementada sobre el Plan Anual Operativo y el Mapa de Riesgos Institucional.

6.13 - MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA

Mejorar las condiciones de infraestructura fue otro de los retos iniciales.

En ese sentido durante el año 2005, se reacondicionó en forma completa el Área Registro y Control de Aportaciones la cual tiene cerca de 210 metros cuadrados. Con esta mejora estructural se aprovechó mejor los espacios de trabajo, mejoró la imagen del SICERE, se redujo el consumo de electricidad, se le brindó mejores condiciones para la atención del usuario y se mejoró el clima organizacional sustancialmente.

Durante el año 2007, se gestionó lo correspondiente para la instalación de un aire acondicionado en el Área Registro y Control de Aportaciones. Este dispositivo se requería dado que al estar esta área ubicada en un semisótano, la entrada de aire era casi nula. Esta situación hacía que se calentara enormemente el ambiente.

En el año 2007, destaca también el reacondicionamiento de las oficinas de la Dirección SICERE, que se realizó con la coordinación del Taller de Ebanistería, a quien se le trasladó ₡12.000.000 (doce millones de colones) correspondiente a la partida presupuestaria 2156 “Mantenimiento y reparación edificios a terceros”, asignados a esta Dirección en ese período. Además se contó con la coordinación del Área Administración de Edificios a quien se le trasladó ₡4.000.000 (cuatro millones de colones). Dichos traslados de recursos no implicaron un impacto en el Plan Operativo 2006, dado que no afectó el cumplimiento de ninguna de las metas establecidas en dicho plan.

Al darse este reacondicionamiento, se logró una distribución adecuada de las áreas de trabajo de cada funcionario, contribuyendo a la salud ocupacional dentro de la Dirección SICERE.





6.14 - OTROS TEMAS

MULTA SUPEN ARTICULO 56 LPT

La Superintendencia de Pensiones con oficio SP-1558 del 24 de Septiembre de 2002, notificó a la Presidencia Ejecutiva de la Caja, el inicio del un Procedimiento Administrativo Ordinario por presuntos atrasos en el traslado de los recursos a las Operadoras de Pensiones provenientes de la Ley de Protección al Trabajador, del período marzo 2001 a mayo 2002, de cuyo resultado se estableció a la CCSS el pago de una multa de ₡1.543,7 millones.

La Institución presentó ante la SUPEN el 20 de Octubre de 2004, recurso de adición y aclaración y recurso de revocatoria con apelación en subsidio, con alegato de nulidades concomitantes y con petición de suspensión de efectos de la resolución.

Luego con fecha 22 de octubre de 2004 la Caja Costarricense de Seguro Social presentó acción de inconstitucionalidad ante la Sala Constitucional, la cual fue rechazada mediante Voto 2005-842 el 28 de enero de 2005.

Luego de gestiones administrativas de la Institución, la Contraloría General de la República mediante oficio 8413 de fecha 12 de Julio de 2005, aprobó el contenido presupuestario para el pago de la multa, por su parte la Junta Directiva de la Institución en el artículo 28° de la sesión N° 7970, celebrada el 23 de Junio de 2005, autorizó a la Gerencia Financiera pagar bajo protesta la multa impuesta por SUPEN, por la suma de ₡1.410.479.108,30 millones.

La Caja presentó Acción de Inconstitucionalidad 05-1058-007-COGDF-42.383, la cual fue acogida para estudio mediante resolución de las 15:32 horas del 9 de Septiembre de 2005, lo que motivó que el CONASIF dejara en suspenso la resolución del recurso de apelación presentado por la Caja.

Aunado a lo anterior, la Junta Directiva acordó en el artículo 21° de la sesión N° 8005 del 3 de Noviembre de 2005, dejar en suspenso el acuerdo primero del artículo 28° de la sesión N° 7970 antes indicado y en el cual se autoriza a la Gerencia Financiera para pagar la multa, hasta tanto se resuelva la Acción de Inconstitucionalidad.





RESERVA TECNICA

El pago de la multa aplicada por la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) en el 2004, por parte de la CCSS por presuntos atrasos en el traslado de recursos a las Operadoras de Pensiones, provenientes de la LPT, durante el periodo comprendido entre marzo del año 2001 y mayo del año 2002, plantea un problema de orden financiero ya que por principio constitucional, no puede destinar sus recursos a objetivos diferentes para los cuales fueron creados. En concreto la CCSS no dispone de recursos para el pago de esta obligación, razón por la cual, la Junta Directiva, en la sesión N° 7970 del 23 de junio del 2005, toma el acuerdo de crear la Reserva Técnica.

Al respecto la Dirección SICERE, se ha dado a la tarea de gestionar lo necesario para la consolidación de dicha Reserva, coordinando la comisión encargada de este asunto. El 16 de junio del 2008, la comisión gestionó ante la Gerencia Financiera que se solicitará una modificación al último acuerdo de Junta Directiva, con el propósito no fueran utilizados para financiar otros rubros.

SITUACION ACTUAL SUMINISTRO INFORMACION ENTES EXTERNOS

La Caja brinda mensualmente información a algunos entes externos relacionada con patronos y trabajadores, función que se ha realizado de diversas formas y unidades institucionales.

No obstante, con el fin de cumplir con las directrices emitidas por las autoridades superiores ante el requerimiento de información de entes como el Poder Judicial, Ministerio de Hacienda, SUPEN, la Contraloría General de la República, el Instituto Costarricense sobre Drogas, entre otros, se encuentran en trámite una serie de convenios de cooperación institucional, que a la fecha no se han suscrito, dado que los mismos han manifestado su disconformidad por el cobro del costo que la Institución les cobra por el servicio que se les presta para el suministro de la información, en apego a lo dispuesto por la Junta Directiva de la Institución en el artículo 41 de la Sesión 7778, celebrada el 07 de Agosto de 2003.

Seguidamente se presenta un escenario de la situación actual de algunos entes externos con los cuales se encuentran pendientes de firmar convenios de cooperación interinstitucional para el suministro de información:





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

La CGR solicitó en oficio FOE-DDJ-1732 de fecha 07 de Agosto de 2007, la suscripción de un convenio interinstitucional para la transferencia de información de la base de datos del SICERE, el cual a la fecha no se ha suscrito, dado que ese ente contralor no tiene contemplado dentro de la propuesta de redacción del convenio, pagar el costo del servicio de la información que solicitan, por considerar que son un ente que por disposición constitucional y la ley orgánica que los rige, no debe cobrárseles por el suministro la misma.

Dado lo anterior, la Dirección SICERE remitió el borrador de la propuesta de convenio a la Gerencia Financiera para su valoración respecto a la gratuidad del mismo; procediendo esa instancia a trasladarlo a la Subgerencia Jurídica mediante oficio G.F 11.199 para su revisión.

Posteriormente la Subgerencia Jurídica se pronunció en oficio D.J.2748-2008 en los siguientes términos:

“(...) De existir erogación de fondos públicos por parte de la Caja para dar el acceso a la base de datos de SICERE, debe cobrarse el precio real a la Contraloría General de la República toda vez que para operativizar la entrega de la información, la Caja deben tomar recursos de los fondos de la seguridad social, destinados a un fin determinado, para otros fines, lo que implica un quebranto a lo dispuesto en el artículo 73 de la Constitución Política y 1 de la Ley Constitutiva de la Caja(...)”.

A efectos de valorar con la Contraloría General de la República, lo indicado por la Subgerencia Jurídica en el mencionado criterio, se realizó una reunión con personeros de la CGR y la Subgerencia Jurídica de la Caja. La posición de ese ente fiscalizador fue firme en que no están obligados a cubrir ningún costo por la información que la Caja les remita en función del convenio que se persigue suscribir, dada la investidura legal conferida por la Constitución Política y su Ley Orgánica.

A raíz de lo anterior, se concertó con el Licenciado Manuel Ugarte, Gerente Financiero y el Licenciado Gilberto Alfaro, Director Jurídico de la Institución, para valorar procedencia del cobro del suministro de información a la CGR, en que se refirió el Lic. Alfaro en que la Institución únicamente cobrará dicho costo, si la Institución incurre costos adicionales para implementar nuevas herramientas que se requieran para suministrar la información a la CGR, lo cual se determinaría por medio de un estudio de costos que realizaría la Dirección Financiero Contable; acordándose en dicha reunión, modificar la cláusula DECIMO TERCERA del Convenio en ese sentido.





CONVENIO INSTITUTO COSTARRICENSE SOBRE DROGAS (ICD)

El Instituto Costarricense Sobre Drogas solicitó mediante Oficio DG-171-2008 de fecha 14 de Marzo del presente año al Presidente Ejecutivo de la Institución, la suscripción de un convenio de transferencia de información del archivo obrero patronal y los expedientes de Inspección de Oficinas Centrales y Direcciones Regionales.

La Gerencia Financiera en Memorando N° 17.024 de fecha 03 de Marzo del año en curso, emitió la propuesta de convenio a las Direcciones SICERE e Inspección para su respectivo análisis y criterio según la normativa vigente.

Las modificaciones al proyecto del convenio se ha venido coordinando conjuntamente con personeros de esa institución; sin embargo el proceso de suscripción del mismo se encuentra suspendido, dado que esa instancia al igual que la Contraloría General de la República, consideran que por su





CONVENIO CCSS- INS

La Ley de Protección al Trabajador, No. 7983, aprobada en el año 2000, estableció entre otras cosas, la creación de un segundo pilar de pensiones en el país, denominado Régimen Obligatorio de Pensiones Complementario. Dicho régimen se financia, según lo indicado en el artículo 13 de esa ley, con los aportes que realizan los patronos a favor de sus trabajadores, correspondiente al 1.5% sobre los sueldos y salarios de sus empleados, mismo que debe ser depositado en las cuentas individuales de los trabajadores, en la(s) operadora(s) que estos hayan elegido. Para el registro y el control de los mismos se designó en la misma ley al Sistema Centralizado de Recaudación a cargo de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Con el fin de que los patronos del sector privado no asumieran la carga económica adicional que significaba el nuevo aporte, en cuanto al financiamiento del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, en el Transitorio X de la misma Ley se dispuso: “ (...) el Instituto Nacional de Seguros deberá reducir la prima promedio para empresas de sector privado en el equivalente de un uno por ciento (1%) al menos de las planillas de salarios aseguradas (...) ”

Dado que el INS no logró ajustar sus sistemas informáticos para aplicar esta deducción previo a la implementación del Sistema Centralizado de Recaudación, para el cumplimiento de lo anterior, la Caja Costarricense de Seguro Social y el Instituto Nacional de Seguros, el 27 de febrero del año 2001 firmaron el documento denominado “Convenio entre la Caja Costarricense de Seguro Social y el Instituto Nacional de Seguros para el aporte del 1% de las Planillas de Trabajadores correspondientes al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias”, en el cual se incluyó la Cláusula Segunda que a la letra indica: “Al INS le corresponderá recaudar y trasladar a la Caja, en los mismos términos, plazos y condiciones que los dispuestos para los aportes a la Caja, de acuerdo con el artículo 31 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, el uno por ciento de la totalidad de las sumas correspondientes a las remuneraciones pagadas a los trabajadores de las empresas del sector privado, para cuyo efecto la Caja mensualmente facturará al INS el monto global respectivo a dicho aporte.”

Dicho convenio operó hasta mayo 2002, a partir de junio el INS suspendió los pagos y el 12 de setiembre, todo del mismo año, la SUPEN mediante oficio SP-1472 instruyó al INS para : “...Proceder de inmediato con la suspensión del Convenio suscrito con la CCSS, para la recaudación y distribución del 1% de la planilla de los trabajadores.”





Con oficio PE-2002-2646 del 20 de setiembre del 2002, suscrito por el Presidente Ejecutivo del INS dirigido al Presidente Ejecutivo de la CCSS, el primero solicita coordinar con personeros de ambas entidades aspectos jurídicos y administrativos para finiquitar la conclusión del Convenio por mutuo acuerdo, o bien no prorrogarlo al llegar a la fecha de vencimiento, la cual correspondía a diciembre del 2002.

Paralelamente, el 23 de octubre 2002, la Contraloría General de la República remite a ambas entidades con oficio 12122, el informe DFOE-FEC-17/2002 donde solicita coordinar la suspensión del convenio.

El 20 de noviembre del año 2002, mediante oficio SP-2004, la Superintendencia de Pensiones instruye al Instituto Nacional de Seguros para que: "... los pagos a partir de junio 2002 y hasta la fecha del finiquito del Convenio, se realicen únicamente de acuerdo con el 1% de las planillas aseguradas por el Régimen de Riesgos del Trabajo, cuyos recursos hayan ingresado efectivamente al Régimen."

La Junta Directiva de la Caja, en el artículo 39°, de la sesión N° 7717, del 19 de diciembre del año 2002 acuerda: " (...) dar por terminado hacia futuro el convenio suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y el Instituto Nacional de Seguros para la recaudación del aporte del 1% de las planillas de los trabajadores correspondientes al Régimen Obligatorio de Pensiones." e indica: "Queda entendido que cualquier suma que quedare pendiente de cancelar que por Ley debió haber sido pagada a la Caja el Instituto Nacional de Seguros deberá proceder a entregarla a la Institución conforme a los términos del convenio citado mientras estuvo vigente".

Con base en lo anterior, El SICERE a partir de enero 2003 inició la facturación del 1% que venía aportando el INS directamente en las planillas de los patronos privados registrados en planillas de la CCSS.

Durante el mes de Diciembre 2002 y Enero 2003, el INS procedió a efectuar traslados parciales de recursos a la CCSS correspondientes a los periodos de Junio a Diciembre 2002, con base en lo efectivamente recaudado por esa entidad. Para los efectos hay que señalar que los pagos realizados por el INS no correspondían con las sumas facturadas por la Caja, esto por las diferencias existentes entre ambas bases de datos.

Así las cosas, en el periodo de junio a diciembre 2002, la Caja facturó al INS la suma de ₡5,565 millones y el monto transferido por el INS bajo este esquema fue de ₡4,403 millones, por lo que en primera instancia se registró una diferencia global de ₡ 1.161 millones entre el monto facturado por la CCSS y el monto trasladado por el INS.





Dado que como ya se indicó, la información de la base de datos era diferente en ambas instituciones, el INS se vio imposibilitado de dar el detalle de trabajadores a los que correspondía acreditar los ₡4,403 millones trasladados, razón que igualmente imposibilitó a la Caja, trasladar los recursos a las cuentas individuales de los trabajadores en la operadoras de pensiones, lo que obligó a la Dirección Financiera de la Caja a mantener el dinero en inversiones transitorias.

Dada la necesidad de encontrar un mecanismo para efectuar la individualización, se decidió conformar un grupo de trabajo interinstitucional (CCSS-INS-SUPEN), para los efectos cada Institución designó a los funcionarios participantes.

Para llevar a cabo esa labor de identificación, el Instituto Nacional de Seguros a lo interno conformó un equipo de trabajo compuesto por funcionarios del Departamento de Riesgos del Trabajo y de la Dirección Informática, además de realizar la contratación de recurso externo, iniciando la tarea de individualización en el mes de enero del año 2004.

Como primera tarea el INS procedió a identificar los patronos que no registraban planillas presentadas para el período junio a diciembre 2002, labor que durante los meses de febrero y marzo 2004 no tuvo resultados satisfactorios, lo que implicó la suspensión del proceso, así como un cambio en la metodología de trabajo y por consiguiente un nuevo Cronograma que comprendía el desarrollo de nuevos requerimientos informáticos, bajo la fiscalización de la SUPEN.

La primera entrega de información por parte del INS al SICERE – correspondiente al mes de junio 2002- se efectuó el 07 de setiembre de 2004. De las validaciones efectuadas por las instancias técnicas de la Dirección de Tecnologías de Información de la CCSS a la información recibida, se requirió incorporar nuevas modificaciones, entregándose finalmente el archivo definitivo de junio 2002, el día 10 de noviembre de 2004; la entrega de los meses de julio y agosto 2002 en enero del 2005. Estas entregas comprendían el detalle de patronos y trabajadores coincidentes y no coincidentes en ambas bases de datos, (trabajadores con igual salario, con salario mayor y con salario menor en SICERE con respecto al INS, trabajadores registrados solo en SICERE y aquellos registrados solo en el INS).

Del análisis de esta información, los equipos de trabajo determinaron que únicamente cerca del 1% de los trabajadores en ambas bases de datos eran coincidentes y por ende, la individualización y distribución de los recursos era prácticamente nula bajo los procedimientos vigentes, lo que fue informado a las autoridades superiores.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
GERENCIA FINANCIERA
DIRECCION SISTEMA CENTRALIZADO DE RECAUDACION

Con el fin de superar esta situación, la SUPEN mediante oficio SP-295 y considerando lo establecido en el artículo 9 de la Ley de Protección al Trabajador, remitió a las Presidencias Ejecutivas del INS y de la CCSS el documento denominado “Lineamientos básicos que deben observar el Instituto Nacional de Seguros y la Caja Costarricense de Seguro Social para la distribución y acreditación de los recursos pertenecientes al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias recaudados por el INS para el periodo Junio a Diciembre 2002”, mismo que fue aprobado y firmado por los Presidentes Ejecutivos de ambas instituciones.

En este documento, en el punto 8 de los Acuerdos se establece: “Con la información contenida en el archivo de patronos coincidentes, será competencia de la CCSS con base en las planillas reportadas por los patronos al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, proceder a hacer la distribución proporcional de lo reportado como recaudado por el INS hasta un monto igual o inferior al 1% del salario reportado a la CCSS por cada archivo mensual.”

Durante el segundo semestre del año 2005, el INS suministró a la Caja los archivos correspondientes de acuerdo con los términos del documento aprobado por las Presidencias Ejecutivas, con la información de junio a diciembre 2002. En marzo 2007, el INS logró emitir nuevos archivos con información de los últimos patronos coincidentes, gracias a un esfuerzo adicional de identificación realizado por dicha entidad para el mismo periodo.

Bajo la nueva metodología de identificación y distribución aprobada (nivel de patrono y salario proporcional), se logró la distribuciones de recursos en las cuentas individuales de los trabajadores según el siguiente detalle:

CONVENIO CCSS-INS
DISTRIBUCION DE RECURSOS A TRABAJADORES
CORRESPONDE A ARCHIVOS RECIBIDOS EN SEGUNDO SEMESTRE 2005

PERIODO DE LOS APORTES	MONTO EN APORTES	FECHA DE REMESA	FECHA MAXIMA RENDIMIENTOS	MONTO REND. CALCULADO	TOTAL DISTRIBUIDO
Junio 2002	455,880,536.00	19/12/2002	01/07/2005	164,427,392.00	620,307,928.00
Julio 2002	465,958,578.00	19/12/2002	15/07/2005	171,085,354.00	637,043,932.00
Agosto 2002	499,702,399.00	19/12/2002	22/07/2005	185,096,036.00	684,798,435.00
Setiembre 2002	501,943,269.00	20/12/2002	19/08/2005	192,201,625.00	694,144,894.00
Octubre 2002	520,834,307.00	20/12/2002	16/09/2005	205,869,803.00	726,704,110.00
Noviembre 2002	519,384,309.00	31/01/2003	28/10/2005	204,405,742.00	723,790,051.00
Diciembre 2002	514,150,543.00	31/01/2003	09/12/2005	211,874,240.00	726,024,783.00
TOTAL	3,477,853,941.00			1,334,960,192.00	4,812,814,133.00



CONVENIO CCSS-INS
DISTRIBUCION DE RECURSOS A TRABAJADORES
CORRESPONDE A ARCHIVOS RECIBIDOS EN MARZO 2007

PERIODO DE LOS APORTES	MONTO EN APORTES	FECHA DE REMESA	FECHA MAXIMA RENDIMIENTOS	MONTO REND. CALCULADO	TOTAL DISTRIBUIDO
Junio 2002	22,420,151.00	19/12/2002	17/08/2007	14,181,000.00	36,601,151.00
Julio 2002	24,288,892.00	19/12/2002	17/08/2007	15,362,905.00	39,651,797.00
Agosto 2002	20,562,710.00	19/12/2002	17/08/2007	13,006,298.00	33,569,008.00
Setiembre 2002	15,260,973.00	20/12/2002	17/08/2007	9,644,069.00	24,905,042.00
Octubre 2002	12,747,580.00	20/12/2002	17/08/2007	8,055,700.00	20,803,280.00
Noviembre 2002	11,012,321.00	31/01/2003	17/08/2007	6,698,566.00	17,710,887.00
Diciembre 2002	9,971,792.00	31/01/2003	17/08/2007	6,065,523.00	16,037,315.00
TOTAL	116,264,419.00			73,014,061.00	189,278,480.00

En resumen se logró distribuir ₡3.594.118.360,00 en aportes y ₡ 1.407.974.253,00 en rendimientos, de acuerdo al siguiente detalle:

CONVENIO CCSS-INS
DISTRIBUCION DE RECURSOS A TRABAJADORES
CONSOLIDADO ARCHIVOS RECIBIDOS SEGUNDO SEMESTRE 2005 Y MARZO 2007

Periodo	Monto Aportes	Monto Rendim.	Total
Junio 2002	478.300.687,00	178.608.392,00	656.909.079,00
Julio 2002	490.247.470,00	186.448.259,00	676.695.729,00
Agosto 2002	520.265.109,00	198.102.334,00	718.367.443,00
Setiembre 2002	517.204.242,00	201.845.694,00	719.049.936,00
Octubre 2002	533.581.887,00	213.925.503,00	747.507.390,00
Noviembre 2002	530.396.630,00	211.104.308,00	741.500.938,00
Diciembre 2002	524.122.335,00	217.939.763,00	742.062.098,00
Total	3.594.118.360,00	1.407.974.253,00	5.002.092.613,00

Como se observa, de los ₡4,403 millones trasladados por el INS a la Caja, un total de ₡3,594 millones fueron distribuidos en las cuentas individuales de los trabajadores, lo que representa en términos relativos un 83.49%.

Cabe señalar que durante el proceso de ejecución de los lineamientos se han realizado una serie de revisiones y validaciones de la gestión en forma integral desde marzo 2001 a diciembre 2002, determinándose algunas casuísticas que se deben mencionar:

1. El INS identificó seis patronos para los cuales por diferentes razones, no debió girar recursos a la Caja, por lo que gestionó la devolución de ₡98.961,54200



2. En el periodo comprendido entre marzo 2001 a mayo 2002, existe un pendiente en la base de datos de ₡511 millones, de los cuales ₡211 el INS no trasladó y ₡300 que la Caja no aplicó.

Después de realizada la distribución de los recursos trasladados por el INS a la CCSS, del periodo Junio a Diciembre 2002 bajo los lineamientos establecidos y conocidos sus resultados, se presentan las siguientes conclusiones y se visualizan los nuevos escenarios que se abren y que es imperativo resolver.

1. En el periodo Junio a Diciembre 2002, la CCSS facturó al INS el monto de ₡ 5.565.502.019,00 que corresponde al 1% sobre el total de salarios de la planilla de la Caja para el Sector Privado en lapso, de conformidad con el Convenio de recaudación suscrito entre la CCSS y el INS,
2. Por su parte el INS trasladó a la CCSS para el mismo periodo, un total de ₡4.403.655.458,64 (80%) de acuerdo a las sumas efectivamente recaudadas.
3. De los \$4.403 millones se logró la distribución de ₡3.594.118.360,00, monto que representa un 83.49% del total transferido por el INS a la CCSS. Adicionalmente, se acreditaron rendimientos a los trabajadores que ascienden a ₡1.407.974.253,00, producto de las inversiones transitorias.
4. Considerando que el INS trasladó ₡4,403,655,458.64, la Caja distribuyó ₡3,594,118,360.00 y se gestionaron devoluciones al INS por ₡98,961,542.00, el remanente no distribuible y por lo tanto en custodia de la Caja asciende a ₡ 710,575,556.64. De este monto, aproximadamente ₡408 millones corresponden a patronos que no pudieron ser homologados contra la información de la CCSS, mientras que el resto corresponde patronos que aportaron montos superiores en el INS respecto de los registrados en la CCSS.
5. En suma producto de la ejecución y suspensión de este Convenio, en el periodo de junio a diciembre del 2002, se registra un pendiente de cobro a favor de la Caja por ₡1.971.383.659,00, el cual se desglosa en ₡1,263 millones de casos en que el monto trasladado por el INS fue inferior al monto registrado en SICERE y ₡708 millones de patronos para los cuales el INS no transfirió recursos.

Dado que de acuerdo a lo revisado por la CCSS y en vista de que el mismo Instituto Nacional de Seguros ha manifestado que no es posible realizar más esfuerzos de homologación de patronos, la Institución gestionó formal reclamo administrativo al INS para que traslade las sumas pendientes y de esa forma se puedan trasladar a las cuentas individuales de los trabajadores en las operadoras de pensiones.





DISTRIBUCION DE RECURSOS ACREDITADOS DE MÁS EN OPCs.

Como parte de la gestión regular de recaudación de cuotas y aportes que realiza la CCSS, existe el concepto de planillas adicionales que consiste en cobros retroactivos que se le realizan a los patronos por omisiones o diferencias salariales en sus planillas, mismas que en muchos casos incluyen intereses, los cuales también deben distribuidos en las cuentas de los trabajadores en las operadoras de pensiones.

Como parte de un proceso de separación de conceptos para este tipo específico de planillas, se desarrolló un proceso totalmente separado, de los procesos regulares de distribución de aportes, que aplicaría el ajuste. No obstante por diferencia de criterios a nivel del código informático programado, generó que para un grupo pequeño de facturas especiales (el 0.60%) el cálculo de los montos se realizara en forma incorrecta, registrándose montos superiores a los reales. Para el resto de la población evaluada (99.40), el ajuste se aplicó satisfactoriamente.

Como consecuencia de lo anterior, se trasladaron a las cuentas individuales de un grupo de 17,000 afiliados (1% del total) un promedio de ₡70,000 de más.

Una vez determinado la situación, la Dirección SICERE en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (Informática) iniciaron los trámites para informar tanto a las autoridades institucionales como a la Superintendencia de Pensiones y a las Operadoras de Pensiones, lo sucedido.

Acreditado los hechos ante esos entes, se inició en forma conjunta, la gestión para recuperar las sumas giradas de más. La Superintendencia de Pensiones mediante comunicado dirigido a las Operadoras de Pensiones, informó los lineamientos a seguir para aplicar los ajustes en las cuentas individuales de los trabajadores afectados, con el objetivo de registrar correctamente los montos acreditados.

Durante el mes de agosto del 2007 se procedió por parte de las Operadoras de Pensiones, a debitar los recursos acreditados de más, de conformidad con lo instruido por la Superintendencia de Pensiones.

A la fecha se ha logrado recuperar el 90% de los recursos y se están coordinando las acciones de recuperación del remanente.





6.15 - TEMAS ADICIONALES

- Como parte de los esfuerzos de control durante la el periodo de gestión, se tuvo la necesidad de ejecutar algunas Investigaciones preliminares, que posteriormente y en algunos casos concluyeron con procedimientos administrativos y aplicación de sanciones y otros están en proceso, como se detalla a continuación:
 - Caso de cobro de facturas improcedentes en el Departamento de Facturación y Afiliación durante los años 2002 al 2005, del cual se tuvo que tomar la decisión de separar a 6 funcionarios mediante un proceso administrativo muy desgastante para todo el equipo de trabajo de la Dirección, actualmente se reintegro a uno de los funcionarios debido a que la Sala Cuarta acogió en estudio un recurso de amparo y se esta a la espera de la resolución.
 - Caso de anulación de recibos/facturas en la Subárea de Seguro Voluntario, este caso se traslado a la Dirección de Inspección.
 - Caso de planillas, contratación de distribuidores de planillas con parentesco funcionarios del área de planillas, se encuentra pendiente en el CIPA.
 - Se conformo también un equipo investigador para atender el tema de la inconsistencia en el SICERE que produjo el traslado de más de fondos a las cuentas individuales de un grupo de trabajadores. Recientemente se solicito la ampliación de informe y se sustituyo a uno de los miembros.



7. GESTIONES EN TRÁMITE

No presentación planillas sin cambios. Se busca que los patronos no presenten la planilla con el reporte mensual, si no tienen cambios en la misma. Esto permitirá, agilizar la atención a los patronos con cambios, descongestionar las filas durante los tres primeros días hábiles del mes, disminuir la carga de impresión y consecuentemente los costos del proceso de facturación así como disminuir el consumo de papel (formulario preimpreso).

A mayo 2008 un total de 20,197 patronos se vieron en la obligación de presentar el reporte mensual de la planilla, a pesar de no tener cambios que reportar. El siguiente cuadro detalla esa cantidad por Dirección Regional.

PATRONOS FACTURADOS SIN CAMBIOS
Facturación mayo 2008
Colones

Unidad	Patronos	Trabajadores	Total Salarios	Total Facturado
Oficinas Centrales	6.147	17.227	3.900.574.595	1.340.415.741
Dirección Central	5.497	15.904	2.834.999.080	967.931.939
Dirección Huetar Norte	4.118	11.145	1.674.895.566	552.207.835
Dirección Chorotega	1.933	5.200	827.234.595	278.925.188
Dirección Huetar Atlántica	923	2.084	305.042.450	105.449.572
Dirección Brunca	1.579	6.048	704.400.401	190.718.652
Total General	20.197	57.608	10.247.146.688	3.435.648.927

Fuente: Área Facturación Cuotas Obreras y Patronales

Acciones ejecutadas a la fecha:

1. Se introdujo una modificación al Reglamento del Seguro de Salud para dar respaldo legal a la propuesta, específicamente se incorporó en el artículo 71 lo siguiente "Previo análisis de las áreas competentes, podrá exonerarse del trámite de presentación de la planilla, al patrono que además de estar al día en el pago de sus cuotas, no tiene cambios que reportar (ingreso o salida de trabajadores, variación de salarios, permisos y licencias e incapacidades, entre otros)."
2. Se sometió la propuesta a revisión de las Direcciones de Inspección y Cobros, las que señalaron aspectos totalmente subsanables y que por lo tanto no cuestionan ni objetan el objetivo de la propuesta.
3. Se hizo la solicitud al Área Técnica para que aplicara los cambios requeridos en el SICERE (requerimiento CUDS-R213, fecha de inicio el próximo 26 de agosto, fecha fin 09 de octubre de este año). En la actualidad si el patrono no presenta su planilla (reporte mensual), se le factura de oficio y se le cobra multa por no presentación.





El siguiente cuadro presenta lo facturado por no presentación (facturación de oficio) en mayo 2008:

**Multa No Presentación
Mayo 2008
Colones**

Unidad	Multa No. Pres.
Oficinas Centrales	11.076.642
Dirección Central	9.523.137
Dirección H. Norte	4.558.247
Dirección Chorotega	4.398.103
Huetar Atlántica	2.111.623
Dirección Brunca	922.156
Total General	32.589.908

Fuente: Área Facturación Cuotas Obreras y Patronales

El Área Técnica no es clara respecto de las implicaciones que el desarrollo de esa funcionalidad tendría sobre el rendimiento del proceso de facturación por lotes. En la actualidad este proceso dura aproximadamente diez horas. En el oficio AIS-SFA-0475-2008-N, el Área Técnica se limita a indicar que:

“...haciendo que el rendimiento del proceso se pueda ver afectado por las nuevas validaciones.”

Tomando en cuenta que no existe un evidente y previsible impacto negativo sobre el rendimiento del proceso de facturación, es recomendable continuar con el desarrollo del requerimiento presentado a efecto de no cobrar la multa por no presentación a los patronos sin cambios y que se encuentren al día.

Nuevas funcionalidades para la Oficina Virtual del SICERE. Se desarrolla por parte del área técnica informática correspondiente la implementación de las siguientes funcionalidades:

Se trabaja en la actualidad en el análisis y desarrollo de nuevas funcionalidades para la Oficina Virtual las cuales se espera, estén en producción dentro de los próximos cuatro meses. Estas son:

- Servicio de Comunicación Simultánea.** El desarrollo de esta funcionalidad le permitirá a la CCSS brindar atención en tiempo real, por medio de Internet, a todas aquellas personas que sin necesidad de desplazarse hasta una oficina de la Institución, tienen consultas sobre como, cuando y donde se gestionan trámites relacionados con los servicios que prestan las diferentes dependencias de la Gerencia Financiera. Esta novedosa forma de atención mediante la charla virtual, facilitará la comunicación con los trabajadores, patronos y público en general, acercando aún más la institución a la población, disminuyendo consultas en forma presencial y simplificando los trámites que realizan los usuarios ante nuestra Institución.



- b. **Habilitación en la Oficina Virtual de la funcionalidad Autogestión de Planilla en Línea.** Se busca colocar ésta y otras funcionalidades que tendrá la Oficina Virtual del SICERE, para facilidad de los patronos, en un mismo lugar. Se utilizará la misma aplicación pero su acceso se hará por medio de la Oficina Virtual del SICERE.
- c. **Consulta e impresión a trabajadores del reporte exenciones cargas sociales artículo 71 de la LPT.** Es otro de los servicios que tendrá disponible el trabajador mediante la Oficina Virtual. Esta funcionalidad le permitirá consultar e imprimir el reporte de exenciones de las cargas sociales a aquellos trabajadores que aporten voluntariamente a un fondo de pensiones y se les realice el reconocimiento económico por ahorrar.
- d. **Consulta de continuidad laboral por cumplimiento de quinquenio.** La funcionalidad ya existe y la idea es habilitarla desde la Oficina Virtual del SICERE para que tanto unidades administrativas de la CCSS como la Superintendencia de Pensiones y las Operadoras de Pensiones puedan accederla desde un mismo lugar.
- e. **Validación de archivos en línea con OPCs.** Se busca eliminar el trasiego de información electrónica en forma presencial. Cada Operadora podrá validar en línea los archivos que semanalmente entregan en forma personal y evitar con ello el desplazamiento a las oficinas del Área Registro y Control de Aportaciones del SICERE.
- f. **Gestión de Libre Transferencia para Operadoras de Pensiones.** En la actualidad todos los traslados que gestionen las Operadoras de Pensiones en el país, deben remitirse al Área Registro y Control de Aportaciones del SICERE en Oficinas Centrales de la CCSS. Dicha documentación genera por semana el recibo y revisión de al menos 50,000 documentos que deben ser almacenados por dicha Área (solicitudes de traslado, poderes espaciales, contratos de afiliación a las OPC, fotocopias de documentos de identificación, etc.). Asimismo el trámite es engorroso para muchos trabajadores además de que deben esperarse al menos mes y medio para gestionar su traslado.

La Oficina Virtual del SICERE además de habilitar la posibilidad de que el traslado o libre transferencia de afiliados se pueda hacer por Internet (sin necesidad de intermediarios) y en sucursales y oficinas centrales de la CCSS, busca ofrecer una alternativa adicional en línea, misma que estaría disponible en las Operadoras de Pensiones. Desde ahí el trabajador también podría realizar el trámite sin necesidad de completar toda la documentación como hasta ahora se hace.





- g. **Inscripción de patronos y trabajadores.** La posibilidad de que un patrono o trabajador independiente pueda gestionar el aseguramiento en línea es una funcionalidad que tendría la Oficina Virtual. Este aplicativo cuya implementación está a cargo de la Dirección de Inspección, estará disponible para este importante grupo de usuarios.
- h. **Seguimiento a la gestión de cobro del patrono.** Se busca que los patronos puedan realizar consultas sobre el estado de su adeudo, seguimiento a arreglos y convenio de pago, etc. La implementación de esta funcionalidad la lidera la Dirección de Cobros.

Reducción del uso de papel en la facturación. Mediante la implementación de los medios de presentación mencionados y la política de cambiar los patronos del medio de presentación en papel a mecanismos electrónicos se busca reducir al máximo en uso de papel en la Dirección SICERE y sus unidades adscritas.

Nuevo modelo de gestión de la Libre Transferencia. Se gestiona en coordinación con la Superintendencia de Pensiones, un nuevo esquema de trabajo que permitirá eliminar el uso de documentación en el traslado de afiliados entre operadoras. El nuevo esquema, que se espera esté implementado al finalizar el año, pretende realizar la gestión en línea, de cara al trabajador, lo cual además de reducir el trámite de mes y medio a cinco minutos, eliminar la generación de 50,000 documentos semanales.

Certificación del Sistema de Gestión de Calidad. Se tramita la contratación de la empresa que valorará el sistema de gestión de calidad implementado en el Area Registro y Control de Aportaciones y en caso de aprobarse certificará el mismo bajo la norma ISO 9001:2000.

Herramientas informáticas para la Devolución y Ajustes de cuotas y aportes en el SICERE. Se coordinó con las diferentes áreas usuarias la generación del requerimiento que permitirá registrar en las bases de datos del SICERE las devoluciones o ajustes de cuotas, requeridas por la administración, los patronos o los mismos trabajadores.

El documento que contiene el análisis y que consta de 145 folios más anexos, fue entregado por el suscrito a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones el 14 de marzo del 2008, para que las áreas técnicas iniciaran con el desarrollo correspondiente.



8. PRINCIPALES LOGROS DE LA GESTION

- Se le brindó estabilidad funcional y operativa al Sistema Centralizado de Recaudación, opinión compartida por usuarios internos y externos.
- Se brindó un claro mejoramiento del modelo operativo y funcional de la Dirección SICERE y las unidades adscritas a esta.
- Se definió un modelo organizacional ajustado a los requerimientos del momento. Dicho modelo se propuso a la Gerencia Financiera y fue aprobado por la Junta Directiva en octubre del 2007. Se implementó a partir de enero del 2008.
- Se dotó del recurso humano suficiente a la Dirección SICERE y a las Area Usuarías adscritas a esta.
- Se participó en el desarrollo del recurso humano, brindando estabilidad al personal, capacitación y adiestramiento y mejorando la condición laboral de la mayoría de funcionarios.
- Se coadyuvó en el fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soportaba el SICERE, especialmente a nivel de Oficinas Centrales y Sucursales.
- Se le brindó identidad a la Dirección SICERE y a sus departamentos contando en la actualidad con personal motivado y comprometido con la organización.
- Se definieron y documentaron procedimientos y esquemas de trabajo, a nivel de la Dirección SICERE y sus unidades adscritas.
- Se fortalecieron las relaciones interinstitucionales entre el SICERE como organización de la CCSS y entidades externas como la Superintendencia de Pensiones, las Operadoras de Pensiones, ministerios, instituciones públicas autónomas como el INA, el IMAS, el Banco Popular, entidades bancarias y otras entidades que interactúan con el SICERE.
- Se establecieron y aplican políticas de mejoramiento continuo de la gestión operativa a nivel de las unidades. Se implementó el Sistema de Gestión de Calidad en el Area Registro y Control de Aportaciones.
- Se revisó y gestionó las reformas correspondientes al esquema legal que cobija al SICERE a nivel de reglamentos, instructivos y demás instrumentos de gestión existentes.





- Se documentaron y aprobaron los procedimientos operativos de las áreas adscritas a la Dirección SICERE, reorganizando y actualizando los documentos existentes de acuerdo con las actividades sustantivas, lo que permitió optimizar y reducir considerablemente la cantidad de procedimientos.



9. EL RETO SICERE

La implantación del Sistema Centralizado de Recaudación significó un giro de 180 grados, en materia de administración de la información y de tecnologías a nivel institucional, y como tal, se constituyó en el motor del desarrollo informático que ha experimentado la institución en los últimos siete años.

Hoy podemos decir con propiedad que estamos mejor en organización, recurso humano, infraestructura, sistema de información, equipo tecnológico, procedimientos y modelos de trabajo, esquemas legales y que contamos con mayor experiencia y conocimiento en la materia, es decir se cuenta con una mejor organización y con un sistema informático debidamente consolidado.

La tarea no ha sido fácil, pero los resultados valen cualquier esfuerzo, especialmente cuando se ha trabajado al lado de colaboradores de gran valía, como los que conforman la Dirección SICERE, sus áreas y sus subáreas, así como los colaboradores de otras áreas de trabajo, que a diario, participan en la gestión operativa y técnica alrededor de esta importante organización.

Afirmar que hoy el SICERE se encuentra estabilizado y consolidado es cierto, pero esto no nos debe llevar a una zona de confort, sino más bien debe llamarnos a estar alertas, especialmente por estar inmersos en un sector de gran exigencia y dinamismo como lo es el sector financiero nacional.

El modelo actual ha hecho posible la integración con el sector económico, empresarial y previsional del país, así como con entidades del Sistema Bancario Nacional, Operadoras y entes supervisores como la Superintendencia de Pensiones y la Contraloría General de República, reforzando la transparencia en la operativa, eje fundamental de mi gestión.

En cuanto a la organización, se percibe la necesidad de que ésta evolucione hacia un modelo de administración integral, que permita la toma de decisiones oportunas, precisamente como ya se dijo, por cuanto esta se mueve en un sector sumamente dinámico como es el financiero, lo que obliga a tener una adecuada capacidad de reacción de acuerdo con su entorno.

En lo que respecta al sistema informático en sí, debe garantizarse la existencia de una plataforma robusta, que permita hacerle frente al crecimiento natural del mismo y que pueda brindar una respuesta ágil y oportuna, ante los vertiginosos cambios tecnológicos en el contexto nacional y mundial.

Mención especial merece el tema de la alta criticidad del sistema y el riesgo que conlleva su operación, lo que hace imprescindible continuar con los esfuerzos que ha visualizado la Junta Directiva, la Gerencia Financiera y la Dirección a mi cargo, en el sentido de concretar la reserva técnica para cubrir cualquier evento derivado de esa alta complejidad operativa, en los tiempos tan perentorios existentes para cada proceso.

